مهارات السكرتارية
Secretarial skills

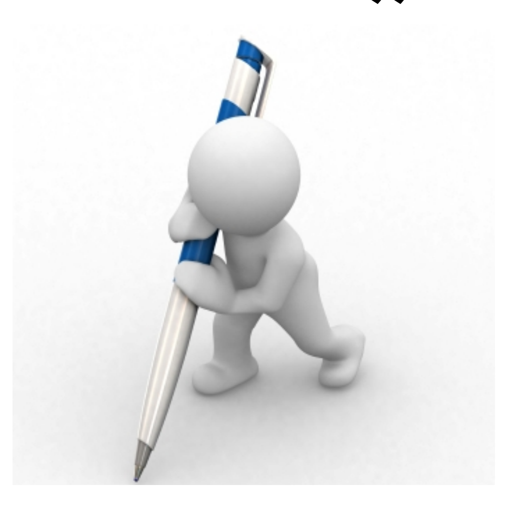
المهارات المتكاملة في
السكرتارية
وإدارة المكاتب



Arab group
المجموعة العربية للتدريب والنشر

Secretarial
and Office Management

المهارات المتكاملة في السكرتارية وإدارة المكاتب



إعداد

خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر

إشراف علمي

أماني فاروق شبل

مدرب العلوم الإدارية

مدرب معتمد لدى المجموعة العربية للتدريب والنشر

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2012

فهرسة أثناء النشر إعداد إدارة الشئون الفنية – دار الكتب المصرية

شبل، أماني فاروق

المهارات المتكاملة في السكرتارية وإدارة المكاتب.

إعداد: خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر. إشراف علمي: أماني فاروق شبل

ط1 ـ القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر

101 ص: 29x21 سم.

الترقيم الدولي: 978-977-6298-81-1

1- السكرتارية

2- إدارة المكاتب أ- العنوان

ديوي: 651,374 رقم الإيداع: 2011/3487

الطبعة الأولى

2012



الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر

8 أ شارع أحمد فخري – مدينة نصر – القاهرة – مصر

تليفاكس: 22759945 - 22739110 (00202)

الموقع الإلكتروني: www.arabgroup.net.eg

E-mail: info@arabgroup.net.eg

elarabgroup@yahoo.com

المحتـويات

الموضـوع | الصفحة



مقدمة الناشر

نحن نعنى في المجموعة العربية للتدريب والنشر على نحو خاص بتناول كافة القضايا والمتغيرات المتلاحقة ومتطلبات الإصلاح الإداري والاقتصادي وكل ما يهم المنظمات والتعرف أيضا على التجارب العالمية الناجحة للوصول إلى الهدف المشترك مع عملائنا في رفع وتطوير الكفاءات البشرية مرتكزين بذلك على قاعدة بيانات من الخبراء والمتخصصين والاستشاريين المؤهلين لتنفيذ وإدارة كافة البرامج علميا وعمليا بما يتواكب مع طبيعة عمل المنظمات، كما يتضمن نشاط المجموعة العربية للتدريب والنشر القيام بجميع أنواع الاستشارات في كافة التخصصات وقد ظهرت الحاجة إلى تفعيل نشاط البرامج التدريبية في المجموعة العربية للتدريب والنشر لتخاطب احتياجات محددة للشركات والجهات المختلفة من خلال القيام بدراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية للشركات وتصميم برامج خاصة تفي بهذه الاحتياجات وذلك لرفع معدلات أداء العاملين وتنمية مهاراتهم المختلفة.

برامجنا التدريبية:

تغطى كافة التخصصات التي تحتاجها القطاعات المختلفة ونذكر من هذه البرامج على سبيل المثال:

- المهارات الإدارية والإشرافية وإدارة الأعمال للمستويات الإدارية المختلفة.
- المهارات السلوكية والقيادية.
- المحاسبة بجميع فروعها وتخصصاتها.
- التمويل والإدارة المالية والاستثمار.

أسلوبنا في التدريب:

لا نعتمد في التدريب على الأسلوب التقليدي الذي يعتمد بدوره على التلقين وإعطاء المحاضرات، ولكن نرى أن التدريب بمفهومه الحديث يجب أن يعتمد على الحوار والنقاش وتبادل الخبرات.. ومساعدة المتدرب على طرح المشكلات التي قد تواجهه في عمله ووضع تصوراته للحلول بما يؤدى إلى تحقيق الاستفادة المرجوة من حضور البرنامج. ونعتمد في التدريب على العديد من الأساليب مثل:

- دراسة ومناقشة الحالات العملية.
- الاستقصاءات وتبادل الآراء والمقترحات.
- الأفلام التدريبية
- تمثيل الأدوار.

كذلك لدينا مجموعة متميزة من قاعات التدريب التي تم إعدادها بأحدث الوسائل السمعية والبصرية بما يؤدى إلى تقديم خدمة تدريبية على أعلى مستوى من الجودة

أنواع البرامج التي نقدمها:

هناك نوعان من البرامج

برامج مركزية:

وهى البرامج المدرجة في الخطة السنوية بتواريخ وأماكن محددة والتي نقوم بإرسالها في بداية كل عام للمؤسسات والهيئات والجهات في أنحاء العالم العربي، وبعد ذلك نتلقى الترشيحات من الجهات المختلفة على تلك البرامج.

برامج تعاقدية:

نظرا لصعوبة احتواء خطة البرامج السنوية على جميع البرامج في المجالات والقطاعات والأنشطة المختلفة وكذلك مواعيد وأماكن البرامج المدرجة بالخطة قد تكون غير ملائمة لبعض الجهات أو المؤسسات أو قد تطلب جهة ما تنفيذ برنامج تفصيلي متخصص يتماشى مع طبيعة عمل تلك الجهة بالتحديد لذلك يتم تنفيذ برامج تعاقديه يتم تصميمها لتلبية احتياجات الجهة الطالبة بشكل خاص في المكان والزمان المناسب لها.

مدة برامج التدريب:

تم تصميم وإعداد وتنفيذ برامج تدريبيه قصيرة للمؤسسات والهيئات تتراوح مدتها من أسبوع تدريبي (خمسة أيام عمل) إلى أربعة أسابيع.. وهناك برامج تأهيلية وهى ما يطلق عليها (دبلومات) وتتراوح مدتها من ثمانية أسابيع إلى أربعة وعشرين أسبوعا تدريبيا وحسب ظروف الجهة الطالبة.



الوحدة الأولى

ماهية السكرتير في الإدارة المكتبية

تعريف الإدارة المكتبية :

تعتبر الإدارة من أبرز الأنشطة في أي نظام اقتصادي وهى العنصر الجوهري الذي تعتمد عليه المجتمعات في سبيل تحقيق أهدافها القومية وفى سبيل تقدمها وتهدف الإدارة المكتبية إلى تنمية الكفاية الإنتاجية ومن المتفق عليه أن هناك عناصر معينة ينبغي دراستها والعناية بتوفيرها لتنمية الكفاية الإنتاجية سواء في المصنع أو المكتب أو أي مجالات أخرى من مجالات الإدارة.

أهم خصائص الأعمال المكتبية:

- تمثل نشاطاً دائماً ومستمراً لا تستغني عنه المنظمة.
- تعتبر نظام معلومات مساعد متعدد الأشكال.
- تختص بتجميع المعلومات اللازمة للمنظمة من مصادرها.
- تقوم بتنظيم تلك المعلومات بطريقة فنية شاملة.

- تمد المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها بالمعلومات اللازمة.
- تحافظ على سرية المعلومات.

مفهوم السكرتير :

هو الموظف الذي يقوم بمساعدة رئيسه في حفظ أسراره وترتيب أعماله وتسجيل معلوماته وتنظيم وقته بشكل دقيق بسهولة ويسر، حيث يقوم بالآتي:

- معالجة البريد الصادر والوارد.
- استقبال الزوار.
- الرد على الهاتف.
- أعمال الطباعة.
- الحفظ والتصنيف .
- تجميع المعلومات ...... وغيرها.

الفرق بين السكرتير والطابع «الكاتب»:

السكرتير أشمل وأوسع حيث أن السكرتير يقوم بالطباعة فهي جزء من الأعمال التي يمارسها، حيث أن أعمال الطباعة تتمثل بجميع ما يطبع على الآلة الكاتبة والرسائل والمذكرات ..الخ.

أضيف إلى ذلك أن الطابع ليس لديه إلمام بأعمال السكرتير حتى الأساسية منها والتي تتمثل في تنظيم المواعيد والاجتماعات والرد على المكالمات الهاتفية... الخ بعكس السكرتير بالإضافة إلى إتقانه هذه الأعمال فإن عليه أن يتقن الضرب على الآلة الكاتبة، ونتيجة لذلك بإمكاننا وضع قاعدة عامة وهي : أن كل سكرتير طابع وليس كل طابع سكرتير.

الصفات الواجب توافرها فيمن يقوم بأعمال السكرتارية:

أولا : الصفات الشخصية .

ثانيا: الصفات العلمية .

ثالثا: الصفات العملية.

أولا : الصفات الشخصية:

- أن يكون صادقاً أميناً يحفظ أسرار المؤسسة.
- أن يتميز باللباقة وحسن التصرف
- أن يتصف بالذكاء وقوة الذاكرة
- أن يتصف بالطلاقة في التعبير وحسن الاستماع
- أن يكون قوي الثقة بالنفس
- أن يهتم بالمظهر الحسن والانتظام في العمل

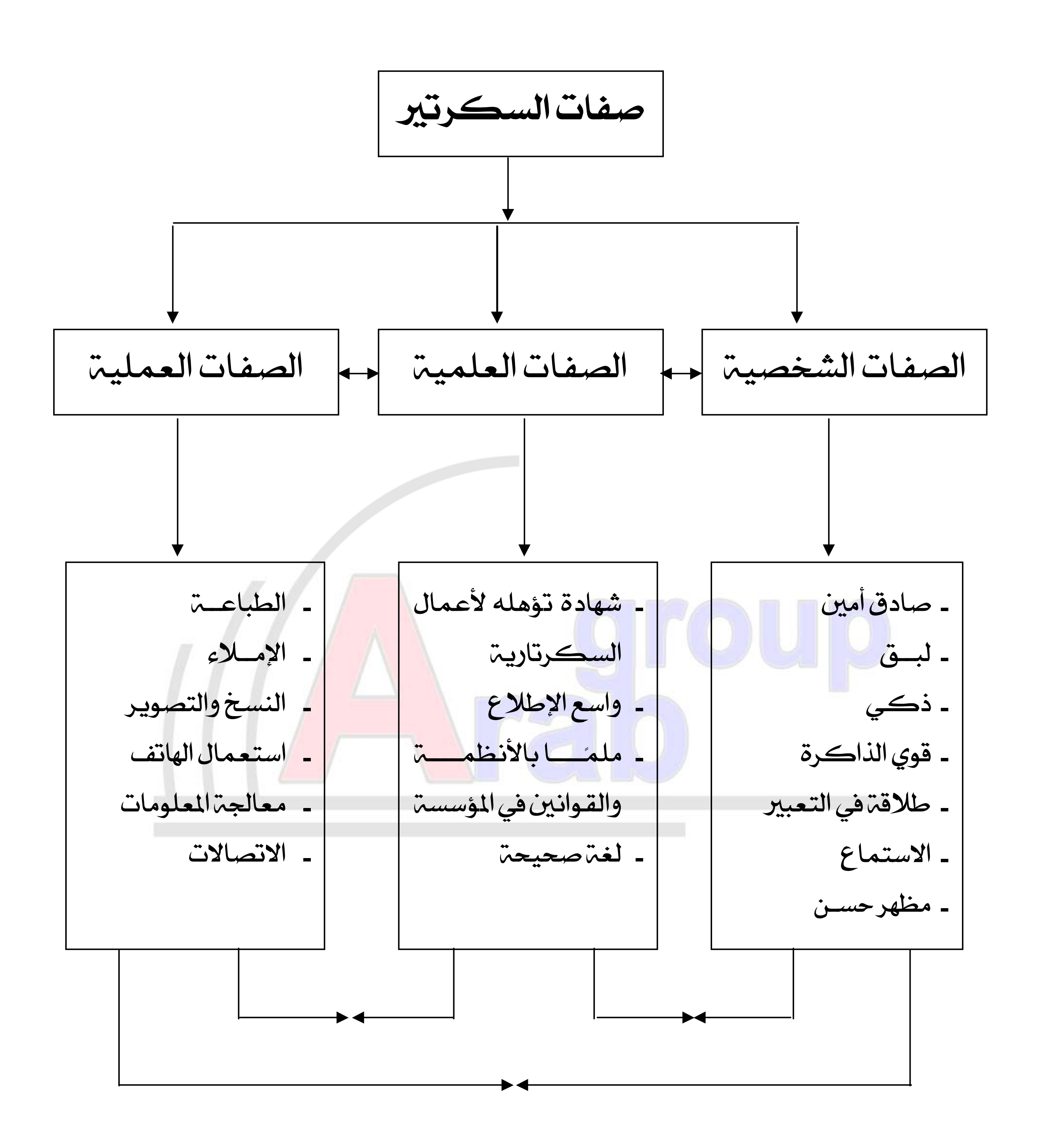
ثانيا : الصفات العلمية:

- أن يكون حاصلاً على شهادة تؤهله لأعمال السكرتارية.
- أن يكون واسع الاطلاع على ما يجد في مجال عمله.
- أن يكون ملماً بالأنظمة والقوانين المرعية في المؤسسة
- أن يكون قادراً على التعبير بلغة صحيحة بالإضافة إلى اللغة الانجليزية.

ثالثا : الصفات العملية:

أن يكون ملماً بما يلي:

- الطباعة .
- الإملاء.
- النسخ والتصوير
- استعمال الهاتف
- معالجة المعلومات
- مهارة الاتصالات ..... وغيرها....


صفات السكرتير
الصفات الشخصية
الصفات العلمية
الصفات العملية
- صادق أمين
- لبق
- ذكي
- قوي الذاكرة
- طلاقة في التعبير
- الاستماع
- مظهر حسن
- شهادة تؤهله لأعمال السكرتارية
- واسع الإطلاع
- ملمًا بالأنظمة والقوانين في المؤسسة
- لغة صحيحة
- الطباعة
- الإملاء
- النسخ والتصوير
- استعمال الهاتف
- معالجة المعلومات
- الاتصالات

أنواع السكرتارية:

1- خاصة.

2- متخصصة.

3- عامة.

أولا : السكرتير الخاص:

هو موظف يختاره رئيسه من جهاز السكرتارية لتنظيم العمل ضمن مواصفات معينةنظراً لثقة رئيسه به ولكفاءته في العمل.

وتتلخص أعماله فيما يلي:

- استقبال الزوار وفق جدول محدد.
- الرد على المكالمات الهاتفية، وتسهيل مكالمات الرئيس مع الآخرين.
- تنظيم وقت الرئيس خارج المؤسسة.
- حفظ الوثائق الخاصة بالرئيس في ملفات محددة.
- القيام بالأعمال الكتابية الخاصة بالرئيس.
- مساعدة الرئيس في ترتيبات السفر.
- مساعدة الرئيس في عقد الاجتماعات والحفلات

ثانيا : السكرتارية المتخصصة :

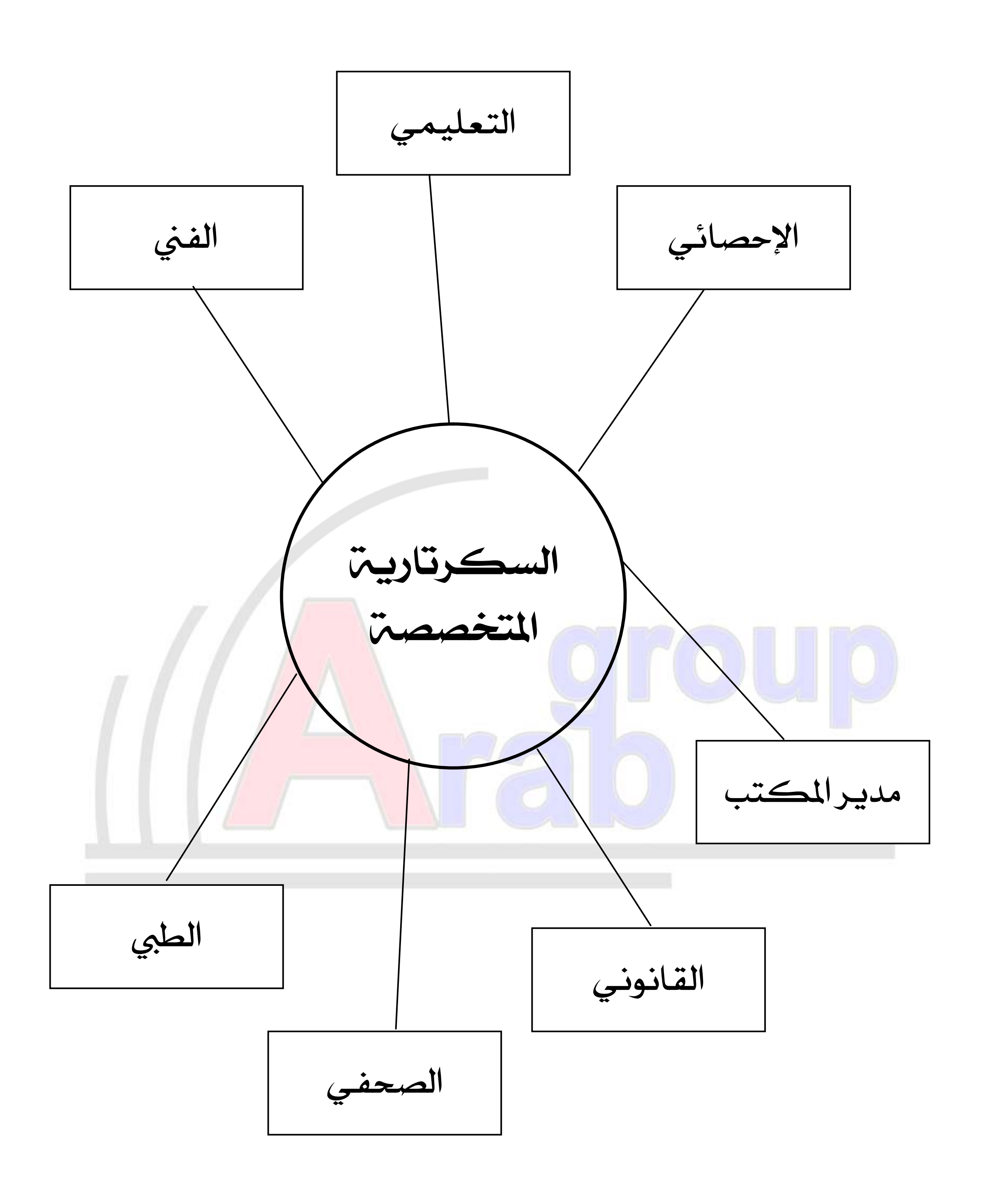
السكرتير المتخصص هو الذي يقوم بعمل معين من أعمال السكرتارية، ويتفرع إلى فروع عدة وهي: مدير المكتب - القانوني – الصحفي – الطبي – الفني - التعليمي – الإحصائي.

أعمال السكرتير المتخصص بشكل عام :

- دراسة ما يقدم له من قبل رئيسه في مجاله الخاص مع تقديم تقرير فني موجز.
- ملازمة الرئيس في حضور الاجتماعات الفنية لتقديم المعلومات اللازمة له.
- الاطلاع على ما يستجد في مجاله تخصصه من الأبحاث والتقارير العلمية وتقديمها للرئيس.
- حفظ وترتيب وتصنيف الوثائق والأوراق الفنية في ملفات خاصة ليسهل الوصول إليها.

مدير المكتب، تتلخص أعماله:

- تلقي التعليمات من الرئيس وتنفيذها.
- البحث في الرسائل الواردة وعرض المهم منها على الرئيس
- التمتع بحق التوقيع على الرسائل الصادرة عن مكتب الرئيس إلا الذي يصدر موجبها أمر من الرئيس بوجوب الاطلاع عليها .



التعليمي
الفني
الإحصائي
السكرتارية المتخصصة
مدير المكتب
الطبي
القانوني
الصحفي

- حضور الاجتماعات مع الرئيس .
- حضور المؤتمرات الصحفية .
- مرافقة الرئيس في زيارته ورحلات عمله إذا طلب منه ذلك

السكرتير القانوني، تتلخص أعماله:

- فحص القضايا المرفوعة ضد المؤسسة من الأفراد أو المؤسسات.
- صياغة القرارات الإدارية من الناحية القانونية قبل إصدارها.
- الرد على الشكاوي والتظلمات الواردة من الأفراد والمؤسسات الأخرى.
- حضور الجلسات مع الرئيس للاستعانة به من الناحية القانونية .
- دراسة حالات النقل والترقية والعلاوات

السكرتير الصحفي،تتلخص أعماله :

- الاطلاع على جميع الصحف واقتطاع الجزء الخاص بالمؤسسة وإلصاقه على ورق خصص لهذا الغرض، وإرساله إلى الجهة المختصة للرد عليه وبعد تلقي الرد يعرضه على الرئيس ثم يرسله إلى الصحف للنشر .
- يزود الرئيس بجميع الأشياء المحلية والعالمية التي لها علاقة بمنشأته.
- يحضر المؤتمرات الصحفية التي يعقدها الرئيس وهو الذي يوجه الدعوة لرجال الصحافة .

السكرتير الطبي، تتلخص أعماله:

- استقبال المريض وأفراد عائلته.
- حفظ سجلات المريض.
- معالجة البريد الوارد والصادر.
- استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .
- كتابة الرسائل والتقارير والبحوث على الآلة الكاتبة.
- تزويد العيادة أو المستشفى بالمستلزمات الضرورية.

السكرتارية التعليمية، وتتلخص أعماله :

- استقبال الأشخاص المترددين على القسم .
- استقبال المكالمات الهاتفية .
- إعداد بعض حفلات الشاي.
- حفظ الأوراق والمستندات.
- مساعدة أعضاء هيئة التدريس

السكرتارية الفنية، وتتلخص أعماله:

- يقوم بالدراسات والأبحاث التي تطلب من الرئيس .
- تقديم البيانات والمعلومات المتعلقة بطبيعة تخصصه أثناء الاجتماعات التي يعقدها الرئيس .

- يعرض على الرئيس أحدث المعلومات والتقارير والأبحاث مع التعليق عليها.

السكرتارية الإحصائية:

وهو الذي يقوم بجمع البيانات الإحصائية من مصادرها المحلية والأجنبية ويكون على اتصال وثيق مع هذه المصادر ويحتفظ بهذه البيانات بشكل منسق ومنظم للرجوع إليها عند الحاجة.

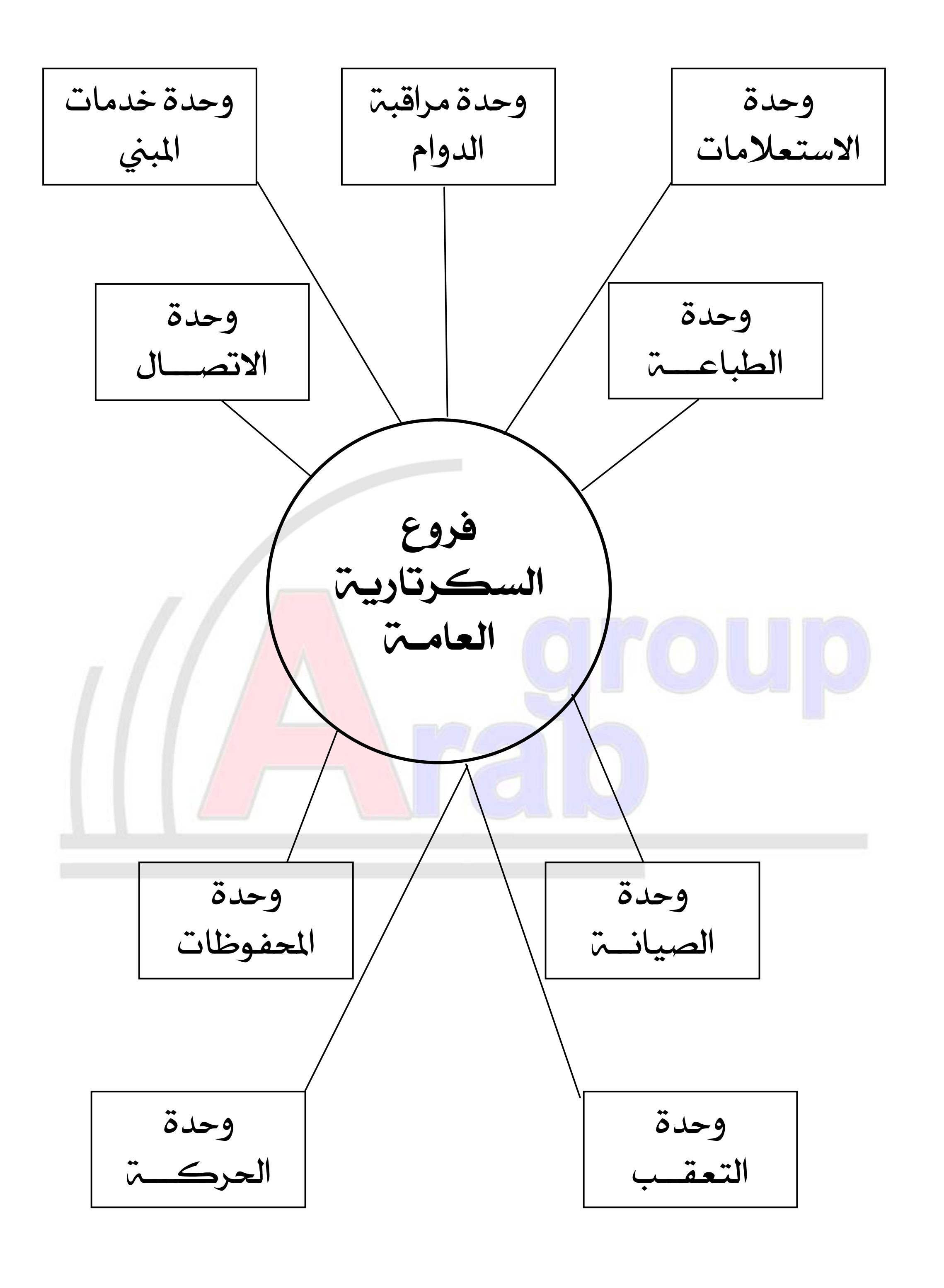
ثالثا: السكرتارية العامة : «الإدارة المكتبية»:

أهم خدماتها :

- تقوم بمتطلبات البريد الصادر والوارد ومتابعتها.
- تلتزم بما يتطلبه الاتصال العادي والبرقي والسلكي.
- تنظيم وسائط النقل من حركة وصيانة .

فروع السكرتارية العامة:

- وحدة الاستعلامات.
- وحدة الطباعة.
- وحدة الصيانة.
- وحدة التعقب.


وحدة خدمات المبني
وحدة مراقبة الدوام
وحدة الاستعلامات
وحدة الاتصـــال
وحدة الطباعـــة
فروع السكرتارية العامة
وحدة المحفوظات
وحدة الصيانـــة
وحدة الحركـــة
وحدة التعقـــب

- وحدة الحركة.
- وحدة خدمات المبنى.
- وحدة المحفوظات.
- وحدة الاتصال
- وحدة مراقبة الدوام

ملاحظة: يختلف تقسيم السكرتارية العامة من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لاختلاف التنظيم الإداري للمؤسسة الموجودة بها إلا أنه يتم إعادة تقسيم السكرتارية العامة إلى الوحدات السابقة .

اختصاصات وحدة الاستعلامات:

- تنظيم دخول المترددين على المنشأة باستقبالهم، والتحقق منهم .
- الرد على استفسارات المراجعين.
- استلام البريد الوارد والبرقيات الواردة في غير أوقات العمل الرسمية.

اختصاصات وحدة الاتصال الهاتفي:

- تركيب ونقل ورفع التليفونات داخل أقسام المنظمة .
- تلقي الإرشادات الهاتفية الصادرة والواردة وإرسالها إلى الجهات المختصة .

- تشغيل اللوحات التليفونية وصيانتها وتعليمها.

اختصاصات وحدة المحفوظات:

- كافة أعمال البريد الوارد من استقبالها، استلام،فرز ... الخ
- كافة أعمال البريد الصادر من استقبال، ... الخ
- الإشراف على تداول الملفات واستعادتها .
- الإشراف على تنظيم وإدارة غرفة الحفظ

اختصاصات وحدة الطباعة :

- الإشراف على قسم النسخ المركزي إن وجد.
- القيام بجميع أعمال الطباعة والاحتفاظ بأصول الورق .
- القيام بأعمال صيانة الآلات الكاتبة وآلات الطباعة واتخاذ إجراءات إصلاح للذي يعطل منهافوراً

اختصاصات وحدة الصيانة:

- صيانة وإصلاح الأبواب والشبابيك والأثاث
- صيانة وإصلاح الآلات المكتبية.
- صيانة المبنى وعمل الدهانات اللازمة له.
- وقاية المبنى من أخطار الحريق .

- كافة أعمال السباكة.
- كافة أعمال الكهرباء.
- صيانة وإصلاح أجهزة التكيف والمصاعد .

اختصاصات وحدة الحركة:

- إعطاء أوامر الحركة للسائقين لاستخدام وسائل النقل الخاصة بالمؤسسة.
- تجديد رخص السيارات المنتهية وتجديد التأمين على السيارات سنويا.
- ترتيب نوبات العمل بين السائقين.
- الإشراف على صيانة وسائل النقل
- مراقبة استهلاك الوقود والتأكد من استهلاكه في الأعمال المصلحية.

اختصاصات وحدة خدمات المبنى :

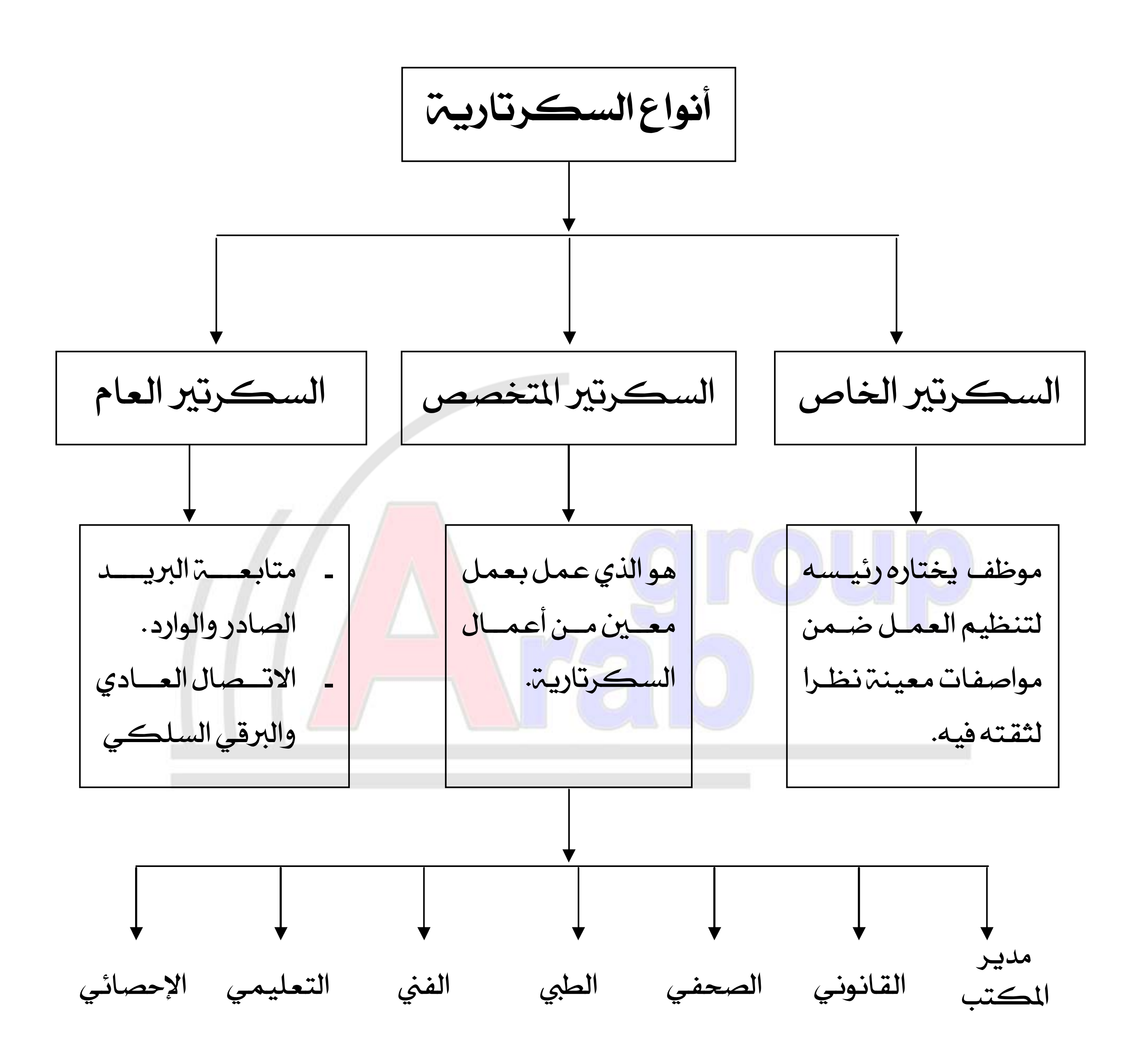
- ترتيب ورديات عمال النظافة والسعاة وتوزيع الأعمال عليهم.
- مراقبة نظافة المبنى وأداء العمال لأعمالهم على أكمل وجه.
- الاشتراك في الصحف والمجلات ومراقبة توزيعها على من يهمه الأمر.
- اتخاذ إجراءات الإعلان في الصحف والمجلات
- التعاقد على تأجير المبنى والملحقات الضرورية للعمل.

اختصاصات وحدة التعقيب "مندوب العلاقات الحكومية":

- الاحتفاظ بسجلات المتعاقدين .
- استخراج الإقامة الخاصة بهم وبأسرهم .
- الحصول على التأشيرات اللازمة لهم.
- استخراج تذاكر السفر الخاصة لهم

اختصاصات وحدة مراقبة الدوام:

- مراقبة حضور وانصراف العاملين في مواعيد العمل الرسمية.
- إخطار شؤون الموظفين بحالات التأخير والغياب.


أنواع السكرتارية
السكرتير الخاص
السكرتير المتخصص
السكرتير العام
موظف يختاره رئيسه لتنظيم العمل ضمن مواصفات معينة نظرا لثقته فيه.
هو الذي عمل بعمل معين من أعمال السكرتارية.
- متابعة البريد الصادر والوارد.
- الاتصال العادي والبرقي السلكي
مدير المكتب
القانوني
الصحفي
الطبي
الفني
التعليمي
الإحصائي


Arab
group

الوحدة الثانيـة

واجبات السكرتير الأوليـة



أولا : فيما يخص استخدام التليفون :

1- أسلوب التحدث إلى الهاتف:

إن أسلوب التحدث يعطي انطباعا سلبيا أو ايجابيا عن واقع المؤسسة، لذا على السكرتير أن يأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية عند التحدث بالهاتف:

- التكلم بأسلوب هادئ وواضح..
- يستحسن مخاطبة الشخص باسمه إذا كان معروفاً ..
- السرعة بالإجابة والرد على الهاتف والتعريف بالشركة..
- الحفاظ على سرية الاتصال..
- تدوين معلومات المتصل كاملة في دفتر خاص معد مسبقاً ..
- الإصغاء وعدم المقاطعة في الحديث..
- عدم استخدام الهاتف لأغراضه الشخصية
- على السكرتير عدم إنهاء المكالمة إذا كان هو مستقبلاً لها ..

2- تسجيل الرسائل الهاتفية والنماذج المستعملة:

يقوم بتسجيل الرسائل الهاتفية على النموذج المعد لذلك عندما يكون الرئيس خارج مكتبه أو في اجتماع وعلى السكرتير أن يطلب من المتصل معلومات ضرورية مثل : اسم المتصل – سبب الاتصال – وقت الاتصال – عنوان المتصل – في أي وقت يرغب أن يتصل به.

3- الاتصال الهاتفي بالآخرين:

- أن يقوم السكرتير بالاتصال بالآخرين حسب طلب الرئيس سواء كان داخلي أو خارجي.
- يجب أن يترك وقت فراغ بين الاتصال والآخر لإعطاء فرصة للاتصال به.

طرق الاتصالات الهاتفية خارج الدولة:

يجب على السكرتير الاحتفاظ بسجل أو دليل يحتوي على جميع الدول التي يتعامل معها الرئيس وهذا الرئيس يدون فيه اسم البلد والرقم الرمزي لها ورقم المدينة والشركة التي يرغب الاتصال بها.. كالتالي : مثال : رقم الشركة، الرقم الرمزي للمدينة، الرقم الرمزي للدولة، 00.

ولأن الهاتف وسيلة اتصال فإن له قواعد في التعامل معه:

- إذا كنت تستخدم اليد اليمنى في التعامل اليومي فضع ورقة وقلما يمين الهاتف، وعندما ترفع السماعة قم برفعها باليد اليسرى ..إن ذلك يجعلك مستعدا لتسجيل أي ملاحظة خلال المكالمة، وكذلك تدوين أفكارك.. لطرحها في المستقبل.
- قبل أن تهم برفع سماعة الهاتف لتجري اتصالا قم بكتابة رؤوس الموضوعات التي تريد أن تبلغها إلى الطرف الآخر حتى لا تتوه منك الأمور أثناء الحديث.

- عندما يرد عليك الهاتف المقابل قم بتقديم نفسك فورا .. و لا تقل إنه يعرف صوتي؛ فكثير من الناس متشابهون في أصواتهم .. وذلك حتى لا يقع متلقي رسالتك في حرج.
- لا تأكل أثناء الحديث في الهاتف أو تمضغ اللبان وتخلص مما في فمك قبل أن تقوم بطلب المكالمة أو حتى الرد عليها.
- إذا كنت في ظروف عادية حاول أن تكون مبتسما ولو كان المحاور لا يراك؛ إن عضلات الوجه المنشرح تؤثر عمليا على نبرات الصوت.
- لا تنشغل في أعمال جانبية أثناء التركيز في المكالمة؛ فإذا كانت هامة فركز فيها. وإن كانت غير هامة فلا تضيع وقتك، وانهها بكل لباقة ولطف.
- لا تتحدث بالهمهمات والإشارات؛ بل بالصوت فقط فإن الطرف الآخر لا يراك عبر الهاتف.

ثانيا : أنظمة وإجراءات البريد الوارد والصادر:

تتوقف فعالية وكفاءة الأدوات المختلفة إلى حد كبير على دقة وسرعة النظام المتبع لمعالجة البريد، يجب المحافظة على البريد الوارد ربما يكون يحمل شيك أو حوالات مالية بريدية أو بنكية مرفقة بها.

خطوات معالجة البريد الوارد :

- وصول البريد إلى المنشأة.
- فتح البريد .
- فتح المرفقات وفرزها .
- تسجيل وقت المراسلات.
- فتح البريد وقراءته واتخاذ ما يلزم بشأنه.
- التسجيل في دفتر الوارد .
- توزيع الرسائل على جهات الاختصاص

أما خطوات معالجة البريد الصادر :

يجب على المؤسسة الاهتمام بهذه الرسائل الصادرة منها لأنها تعطي انطباعا عنها للجهات المصدرة إليها، بحيث تكون ذات مظهر لائق ومنسق وخالية من الأخطاء اللغوية والمطبعية على اعتبار إنها إعلان للمؤسسة.

حيث أن الإجراءات الخاصة بعملية تصدير الرسائل:

- جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الكتابة وإملائها للسكرتير وطباعتها بالتنسيق الملائم .
- فهرسة الرسائل، وذلك بوضع أرقام ملفات موضوعاتها على الأصول وكل الصور.
- توقيع الرسائل .
- التسجيل في السجل الصادر .
- طي الرسالة ووضعها في الغلاف المناسب .
- طباعة عنوان المرسل إليه على الغلاف.
- تشميع الغلاف ووضع الطوابع عليه .

الأدوات المستخدمة في معالجة البريد الوارد والصادر:

- الأختام.
- آلات فتح المغلفات.
- آلات إغلاق المغلفات.
- آلات طي الرسائل.
- آلات العنونة.
- آلات وضع الطوابع.

ثالثا: أعمال الحفظ والفهرسة:

إن كلمة المحفوظات بمعناها الكبير تعني تجميع كافة الوثائق التي تحمل معلومات يمكن الرجوع إليها مستقبلاً.

ويقصد بالوثيقة هنا: أي مادة تحمل معلومات سواء كانت ورقة أو شريطاً مسجلاً أو مصوراً أو كتابياً أو خريطة أو إحصائية أو بياناً إلى غير ذلك من أنواع الوثائق التي تحمل معلومات سواء في المنظمات الحكومية أو في المنشآت الاقتصادية أو في البنوك.

1- تعريف المحفوظات:

هي عبارة عن مجموعة الوثائق التي تنتج عن نشاط أي منظمة أو منشأة للرجوع إليها عند الحاجة مستقبلاً.

وتعتبر عمليات الحفظ من أهم النشاطات المكتبية التي يمارسها السكرتير إذ يقع على عاتقه تسهيل وصول المعلومات إلى المختصين وأيضاً تزويد الإدارة بالحقائق والبيانات والأرقام التي تتيح لهم اتخاذ القرارات على أسس موضوعية. وبالتالي مساعدتها على إنجاز عملها وتحقيق أهداف أجهزتها.

2- أنواع المحفوظات:

أ- محفوظات نشيطة:

وهي الوثائق الحية المتداولة التي ترجع إليها إدارات المنظمة بصفة مستمرة لإنجاز الأعمال، وهي تحفظ في وحدات المحفوظات في كل إدارة - أي أنها تحت أيدي الموظفين حسب أعمالهم وتخصصاتهم.

ب- محفوظات متوسطة النشاط :

وهي ما يطلق عليها (المؤقتة) وتتمثل في السجلات والمستندات التي تدعو الحاجة للرجوع إليها على فترات متباعدة حسب طبيعة العمل في المنظمة ، وهذا النوع من المحفوظات يحفظ بوحدات الحفظ اللامركزية في الإدارات.

ج- محفوظات غير نشيطة :

وهي السجلات والأوراق والمستندات التي لا تدعو الحاجة للرجوع إليها ربما لإنهاء العمل بها أو لعدم الحاجة إليها ، أو لمرور سنوات عليها. هذا بعد أن يتم فرزها وتقسيمها إلى قسمين:

مستديمة: أوراق وسجلات تتضمن التزامات أو ذات أهمية تاريخية (كالعقود والاتفاقيات مثلاً).

منتهية: أوراق انتهى العمل بها تماماً ولا قيمة لها (مسودات – صور زائدة من المراسلات – دعوات إلى اجتماعات – بطاقات تهنئة بالأعياد مثلاً) فيجب النظر في أمر التخلص منها.

3- أهمية المحفوظات :

أصبحت (المعلومات) بالنسبة للمنظمات الحكومية والمنشآت التجارية وهي الأساس في إنجاز الأعمال بأنواعها المختلفة ، لذلك فقد تمخضت عمليات الحفظ عن تحقيق هدف محدد وهو (ضمان وصول المعلومات إلى أيدي المستفيدين منها بأسرع وقت وأقل جهد وبأدنى تكلفة). ذلك أن المحفوظات بالنسبة للمنظمة كالقلب لجسم الإنسان فهي المصدر الذي يضخ المعلومات

لكل إدارات وأقسام المنظمة لإنجاز أعمالها ومن هنا برزت أهميتها بالنسبة لسائر الأعمال الحكومية والتجارية والبنوك مع اختلاف أنواعها.

4- الأهداف الرئيسية لإدارة المحفوظات :

- تيسير الاستفادة من المعلومات التي تضمها الوثائق ، بمعنى سرعة توصيل المعلومات إلى المستفيدين ليستطيع كل مسئول بالمنظمة أداء عمله بكفاءة وفاعلية.
- المحافظة على وثائق المنظمة من التلف أو الضياع أو الحريق أو إفشاء المعلومات السرية بها.

5- التنظيم الفني للمحفوظات :

تمر المحفوظات في أي منظمة بثلاث مراحل رئيسية وهي :

1- التصنيف. 2- الترقيم. 3- إعداد الفهارس.

1- التصنيف :

وهو تكوين مجموعات متشابهة من الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة ، وفصل الوثائق غير المتشابهة تبعاً لدرجة اختلافها ، بغرض التعرف عليها أي منها بسهولة.

طرق التصنيف :

1- موضوعي (تصنيف حسب الموضوعات ويتم فتح ملف لكل موضوع كالأجازات – التقارير – الإنتدابات).

2- جغرافي (تصنيف حسب المناطق والبلاد أو الفروع الوارد منها أو الصادر إليها أوراق مثل فرع جدة).

3- الزمني (تصنيف حسب التواريخ سواء سنوية أو شهرية مثل ميزانيات سنة ..... – إيرادات لسنة .....).

4- اسمي (تصنيف حسب أسماء أصحابها سواء موظفين أو جمهور مثل محمد – أحمد – شركة ....).

5- شكلي (تصنيف الوثائق حسب شكلها مع مراعاة النوع أيضاً كالفواتير والقرارات فيتم وضع كل منها في ملف حسب شكله.

2- الترقيم (الترميز) :

وهو وضع رموز للوثائق سواء رقمية أو بالحروف أو بالاثنين معاً فتعتبر تلك الرموز أرقاماً للوثائق. وهو المرحلة الوسطى بين التصنيف وإعداد الفهارس.يتم ترتيب الوثائق تبعاً لرموزها التي تعتبر عاملاً أساسياً في فهرسة تلك الوثائق.

طرق الترقيم :

1- عددي مركب (يبدأ من 1-2-3-4 إلى مالا نهاية مثل الملفات التي بكتب عليها 5/1/3، 3/2/6).

2- هجائي مركب (يبدأ من أ – ب – ت – ث ...... ي) وصولاً إلى (ل/ ن/ أ، ح/ أ/ و).

3- مزدوج (تدمج الحروف مع الأرقام وذلك لقصور الطريقة الهجائية حيث تقتصر على 28 حرف فقط – مثل ن/ أ/ 5 ، أ/ ب/ 3).

ملحوظة:

إن أفضل طريقة هي الطريقة العددية المركبة نظراً لمرونتها كما أنها الترقيم المستخدم في التقنيات الحديثة بعد دخول الحاسب في أعمال المكاتب.

3- إعداد الفهارس :

عملية إعداد الفهارس هي المرحلة الثالثة من مراحل التنظيم الفني للمحفوظات، وهي المرحلة المتممة لمرحلتي التصنيف والترميز، ويمكن أن تعرف الفهرسة بأنها (وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحويها تلك الوثائق بطريقة تسهل استرجاعها بأسرع وقت وأقل جهد). وهناك عدة أشكال للفهرسة نركز هنا على أهم شكلين وهما :

أ ـ فهرس السجل :

دفتر كبير – كراسة – أوراق سائبة يسجل فيها المسئول عن الحفظ أسماء وأرقام الملفات التي لديه ، وأماكن وجودها في أجهزة الحفظ ، من أهم عيوبه صعوبة الإضافة له أو الحذف منه – تعرضه للتلف السريع – عدم محافظته على سرية المعلومات لأنه مكشوف.

ب ـ فهرس البطاقات :

كروت من ورق مقوى مقاساتها مختلفة حسب حجم الأدراج التي تحفظ بها ولها نوعان:

- **بطاقات إرشادية:** مستطيلة ولها بروز من الناحية اليمنى من أعلى أو من أماكن مختلفة من الحافة العلوية للبطاقة ، للدلالة على ما بعدها من بطاقات

حيث يكتب على هذا البروز الرقم الخاص بالملفات الإدارية أو الملفات الاسمية.

- **بطاقات عادية**: مستطيلة الشكل أيضاً وتخصص واحدة منها لكل ملف، يسجل عليها اسم الملف ورقمه ومكان وجوده في أجهزة الحفظ ، من مزاياها سهولة الإضافة لها أو الحذف منها – تعيش لمدة طويلة – تحافظ على سرية المعلومات.

الطرق الحديثة في حفظ واسترجاع المعلومات

الحفظ هو عملية ترتيب الوثائق المختلفة في أوعية الحفظ المتاحة داخل الأرشيف بنظام محدد يضمن سلامتها ويمكن بموجبه الوصول إلى أي وثيقة منها بسرعة عن الحاجة.

وتعتبر عملية الحفظ عملية فنية فعلاً. ذلك أن الوثائق الخاصة بالمنظمات والمنشآت مختلفة ولها أنواع شتى وأحجام مختلفة وأشكال متعددة وأن حفظها جميعاً بطريقة واحدة لا تناسب طبيعة الوثيقة لذلك كان لزاماً على السكرتير أو مسئول الحفظ التعرف على طرق الحفظ والتي يمكن أن تناسب حفظ الوثائق لسنين طويلة إذا ما دعت الحاجة إليه.

وعند الحفظ يجب على السكرتير مراعاة الأسس والقواعد الآتية :

1- التأكد من انتهاء إجراءات معالجة موضوع الورقة قبل البدء في حفظها.
2- التأكد من وجود تأشيرة الموظف المختص بما يفيد الحفظ في مكان يتفق عليه.
3- حفظ الأوراق المطلوب حفظها بسرعة أولاً بأول ودون تأجيل.
4- تحديد رقم الملف الذي ستحفظ فيه الورقة بدقة.

5- ترقيم أوراق الملف الواحد بأرقام مسلسلة حسب تواريخ حفظها ويوضع الرقم سواء باليد أو بالرقامة في الجهة اليسرى العلوية.
6- إعداد قائمة بالمحتويات لكل ملف تسجل فيه كافة الأوراق أولاً بأول.

طرق الحفظ

1- **الحفظ الرأسي**: ويصلح هذا النوع من الحفظ للملفات العادية أو العلاقة بحيث يكون الملف موضوع في الدرج رأسياً أي ظهره إلى أسفل وفتحته إلى أعلى – وتبرز من كل ملف زائدة بلاستيكية بها ورقة صغيرة ، ويسجل عليها رقم الملف وهذه الزائدة البلاستيكية كثيراً ما تعرف باسم (المرشدة) ويفضل أن ترتب تلك الزوائد الإرشادية بطريقة متدرجة في تسلسل ظاهر لتساعد على سرعة الوصول للملف المطلوب.
2- **الحفظ الأفقي**: ويصلح هذا النوع من الحفظ للوثائق كبيرة الحجم كالسجلات والمظاريف الكبيرة والخرائط غير الملفوفة والرسوم الهندسية التي تحتفظ بحالتها دون طي – مع تمييزها بورقة صغيرة يمكن التعرف عليها.
3- **الحفظ الواقف**: ويصلح هذا النوع للعديد من الوثائق مثل الخرائط الملفوفة أسطوانياً وعلب المحفوظات الأسطوانية، والأشرطة المسجلة أو المصورة، والملفات الإفرنجية (الكرتو) وكذلك الكتب والكتالوجات ، وكلها تحفظ واقفة – وفي هذا النوع من الحفظ توضع الوثائق عمودياً ، ويكتب على ظهر الوثيقة ما يميزها ليسهل الحصول عليها وتعتبر أفضل الطرق من زاوية الاستغلال الاقتصادي الأمثل لمكان الحفظ بشرط استخدام المعدات المناسبة لهذه الطريقة مثل الدواليب ذات الأرفف.

الأسس الواجب مراعاتها لتنظيم الحفظ بالأرشيف :

1- تجهيز مكان مناسب يصلح لعمليات الحفظ.
2- تزويد المكان بأوعية حفظ مناسبة للوثائق كالدواليب الخشبية أو المعدنية ذات الأرفف.
3- إتباعه طريقة الحفظ المناسبة لكل وثيقة (رأسي – أفقي).

الإجراءات الواجب إتباعها عند حفظ الأوراق في الملفات :

1- ترميم الأوراق الممزقة إن وجدت.
2- تخريم الأوراق ، وذلك بطي الورقة من المنتصف تماماً لتحديد مكان التخريم.
3- تهذيب الأوراق ، أي طي الزائد منها عن حافة الملف العليا أو السفلى.
4- ترتيب الأوراق ، تبعاً لرموزها أو تواريخها، ثم إيداع الأوراق بالملفات.
5- ترقيم الأوراق بالرقم التسلسلي (باليد أو بالرقّامة).
6- تثبيت الأوراق في قائمة محتويات الملف والتي تثبت بغلاف الملف الداخلي.
7- إجراء المراجعة اللازمة للتأكد من سلامة الحفظ.
8- حفظ الملفات في الأوعية إن كانت أرفف أو أدراج أو دواليب.

الأسس الواجب مراعاتها أثناء صيانة المحفوظات :

1- تحديد أغلفة الملفات التي تتمزق نتيجة لكثرة الاستعمال.
2- إعادة تثبيت الأوراق في الملفات عند تفككها من جراء التداول.
3- ترميم الأوراق التي تتمزق نتيجة سوء استعمال الملف.
4- حماية الملف مما يتعرض له من عوامل خارجية وحشرات وحريق.
5- المحافظة على سرية الملفات والوثائق التي يضر إفشاؤها بالمصلحة العامة.

رابعا : السكرتير وترتيبات السفر والحجز:

يقوم الرئيس أو المدير في الوزارات أو المؤسسات بزيارات عمل داخلية أو خارجية لحضور مؤتمرات أو اجتماعات أو ندوات، يقوم السكرتير بالإجراء والترتيبات الضرورية التي تساعد الرئيس في زيارته وتوفر له راحة قبل وأثناء وحين عودته.........

أهم الإجراءات التي يقوم بها السكرتير أثناء سفر المدير:

- تحديد مكان وزمان السفر وفق الوثائق اللازمة.
- يحدد الرئيس للسكرتير موعد ومكان الزيارة فيقوم مباشرة السكرتير بتحضير مستلزمات الزيارة في الوقت المناسب من تذاكر السفر والملفات والوثائق والمعلومات الضرورية المتعلقة بطبيعة العمل في تلك المنطقة .
- أيضاً تجهيز وسيلة النقل التي يريدها الرئيس وعن موعد السفر باليوم والشهر والساعة «صباحا، مساء» وأن يستفسر عن أماكن التوقف وعن المقابلات التي سيجريها المدير في أماكن التوقف.
- إجراءات حجز وسيلة النقل ومكان الإقامة: يقوم السكرتير بالحجز في كل محطة توقف أو قيام، إماهاتفياً أوشخصياً أو بواسطة وكالات السفر ..كذلك تحديد الفنادق التي يرغب الرئيس في الإقامة بها، يقوم السكرتير بإبلاغ الفندق باسم الرئيس ومركزه وموعد وصوله.

- إجراءات تصاريح الدخول والمغادرة تشترط بعض الدول أو المناطق الحصول على تأشيرة دخول مسبقة وأن يكون جواز السفر أو وثيقة السفر سارية المفعول فعلى السكرتير أن يدون أسماء هذه الأقطار في قائمة خاصة للرجوع إليها عند الحاجة.
- تأكيد موعد السفر: تشترط بعض الشركات أن يتم تأكيد السفر مسبقاً قبل أربع وعشرين ساعة أو ثماني وأربعين ساعة فعلى السكرتير أن يتابع ذلك مع رئيسه
- إجراء تحويل العملة والمخصصات اليومية، حيث يمكن للسكرتير أن يؤمن النقود اللازمة للرئيس بإحدى الطرق: شبكات سياحية – فتح اعتماد –شبكات الأرصدة الدائنة.
- تأمين الوثائق المطلوبة مثل الشهادة الطبية، ورخصة القيادة وغيرها: فعلى السكرتير أن يكون على علم بما تتطلبه الأقطار المختلفة من شهادات ووثائق ويتم ذلك من خلال مكاتب السياحة فيعمل على تأمين حاجته من هذه الوثائق المطلوبة.
- إعداد جدول يفصل مواعيد السفر: أي أن يقوم السكرتير بإعداد جدول يبين مواعيد السفر والمقابلات ويضم الجدول خلاصة للحاجات الأخرى كالمستندات والملفات اللازمة وتزويده بالخرائط للأقطار التي يزورها.

- كما يقوم السكرتير بإبلاغ كافة الشخصيات والمؤسسات التي سيزورها الرئيس بأهداف الزيارة لأخذ الموافقة المسبقة لها .
- إعداد أوراق العمل والكشوفات اللازمة : أي أن يقوم السكرتير بجمع وإعداد المعلومات والبيانات والأوراق والوثائق الخاصة بالعمل والتي قد يحتاجها الرئيس في مهمته وعليه أن يقوم بترتيبها حسب الجدول المعد لكل مقابلة.

إدارة المكتب أثناء غياب الرئيس :

- يقوم بإنجاز الموضوعات التي لم تتم إذا كلف بذلك
- تحويل الأعمال التي لا يستطيع حلها إلى الجهات المختصة.
- تجميع الأمور الباقية والتي لم يتخذ قرارا بشأنها في ملف خاص للمتابعة مع الرئيس.
- إعداد قائمة بأسماء الزوار والمراجعين الذين زاروا المكتب أو اتصلوا به أثناء غياب الرئيس للعلم
- كتابة تقارير الأعمال الهامة التي جرت أثناء غياب الرئيس.
- يقوم بإطلاع الرئيس على الأمور الهامة التي اتخذت في غيابه ..



group
Arab

الوحدة الثالثة

تخطيط أعمال السكرتارية

يعتبر التخطيط أمراً ضرورياً للسكرتير .. وقد قال أحد رجال الأعمال المشهورين: «قبل أن تنظم الناس نظم نفسك»، لأن التخطيط يعني إعداد تصور مسبق لحاجات المكتب من القرطاسية واللوازم المكتبية كما أن التخطيط يجعل السكرتير قادرا على تحديد الأهداف ومن ثم تحديد الوسائل التي يمكن بواسطتها تحقيق الأهداف...

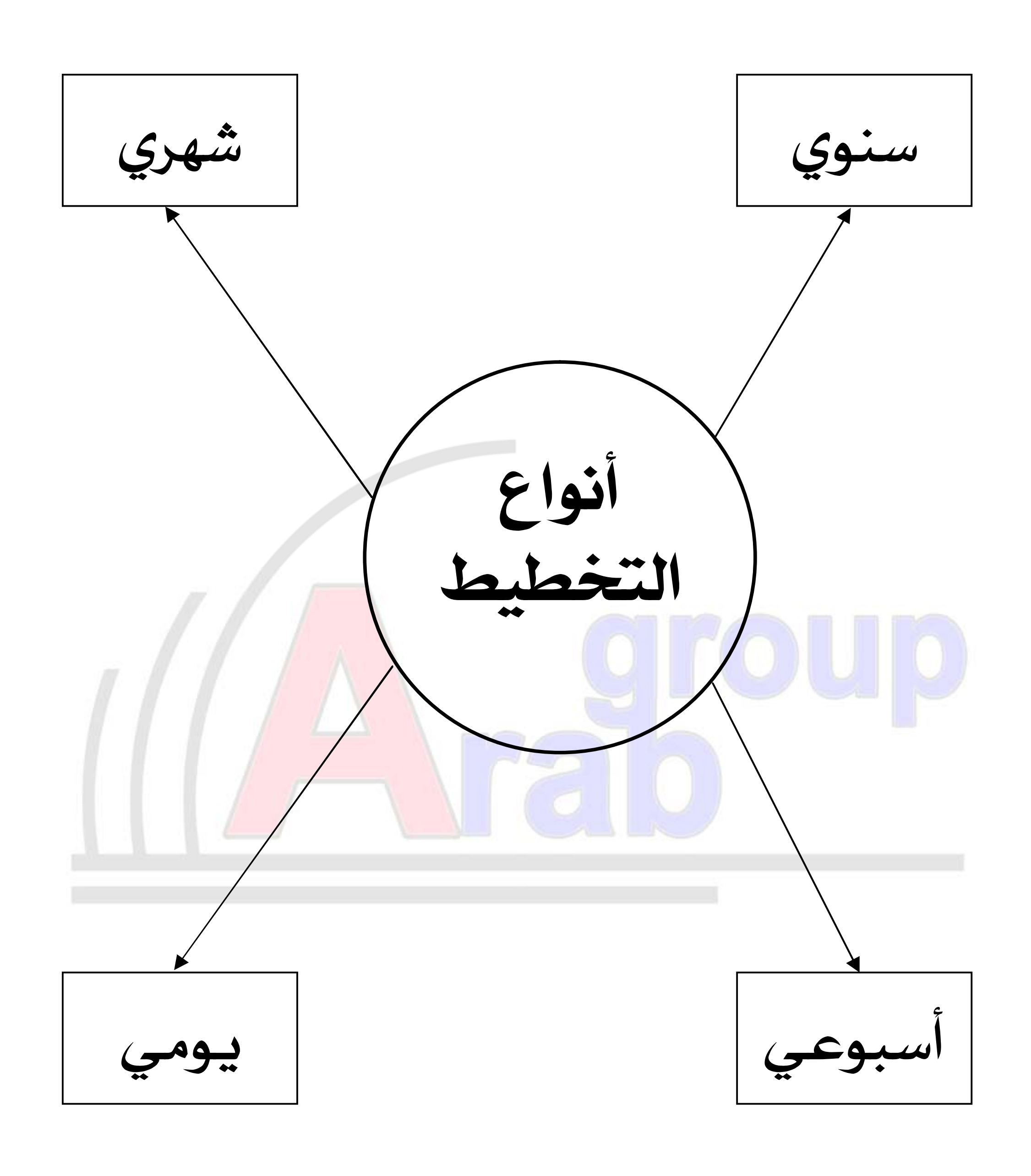
أنواع التخطيط:

1- تخطيط سنوي (خطة سنوية).

2- تخطيط شهري (خطة شهرية).

3- تخطيط أسبوعي (خطة أسبوعية).

4- تخطيط يومي (خطة يومية).


شهري
سنوي
أنواع التخطيط
يومي
أسبوعي

حيث أن

- **التخطيط السنوي**: هو خطة طويلة الأجل بالنسبة لأعمال السكرتارية.
- **والتخطيط الشهري**: تتضمن الخطة الشهرية تصوراً عاماً خلال شهر معين.
- **والتخطيط الأسبوعي**: تعتبر متوسطة الأجل لأنها تجمع بين مزايا السنوية واليومية،
- **والتخطيط اليومي**: تعتبر قصيرة الأجل ومرنة أكثر من الخطة السنوية والشهرية والأسبوعية. فالخطة اليومية هي أفضل الخطط لمواجهة الأحداث الطارئة وللأعمال ليوم واحد .

السكرتارية والعلاقات الاجتماعية و الإنسانية:

لا جدال في أن العلاقات الطيبة تلعب دورا أساسياً في نجاح أي عمل سواء كان هذا العمل تجارياً أم حكومياً، فنجاح أي مؤسسة تجارية أو أي مكتب حكومي يعتمد اعتمادا كبيرا على عدد ما يكسبه من أصدقاء، ويعتبر السكرتير هو واجهة هذه العلاقة العامة لأنه هو أول من يقابل العميل، وهو أول من يقابل ممثلي الدعاية والإعلان والزوار، لذا عليه مراعاة التالي:

أولاً : المظهر في العمل:

يعتبر السكرتير الصورة التي تعكس سمعة المكتب أمام المراجعين والزوار، ويجب أن يتصف بمجموعة مواصفات هي:

- الصفات الجسمية : إن غالبية الصفات الجسمية موروثة لا سيطرة عليها يجب على كل من سيعمل في مجال السكرتارية أن يتمتع بصفات جسمية عادية خالية من العاهات الغير عادية.
- النظافة: أي أن يعتني السكرتير بنظافة ملابسه مع الاهتمام بنظافة الجسم وتقليم الأظافر وتسريح الشعر ونظافته وتلميع الحذاء.
- يجب على السكرتير أن يعتني بصحته جيدا وأن يتمتع بصحة جيدة تساعده على أداء واجباته الأساسية دون تعطيل أعمال المدير والمكتب.
- إن ملابس المكتب تختلف كثيرا عن ملابس الشخص خارج المكتب، ويجب أن تكون ملابسه متناسقة الألوان وأن لا يظهر بمظهر غير لائق باستعمال الملابس الزاهية الألوان.....
- التجميل: المكتب هو مكان للعمل، يمارس فيه السكرتير المهارات المطلوبة منه، كما أنه المكان الذي يستقبل فيه السكرتير جمهور الزملاء والمدراء، لذلك يجب أن يظهر السكرتير بمظهر لائق دون تكلف، مع الاهتمام بكيفية استخدام المساحيق بالنسبة للسيدات أي عدم وضع مكياج مبالغ فيه، لأنه يعكس صورة المؤسسة ويعطي عنها انطباع غير لائق .

ثانياً : قواعد التصرف المثالية الأساسية والسلوك في المكتب:

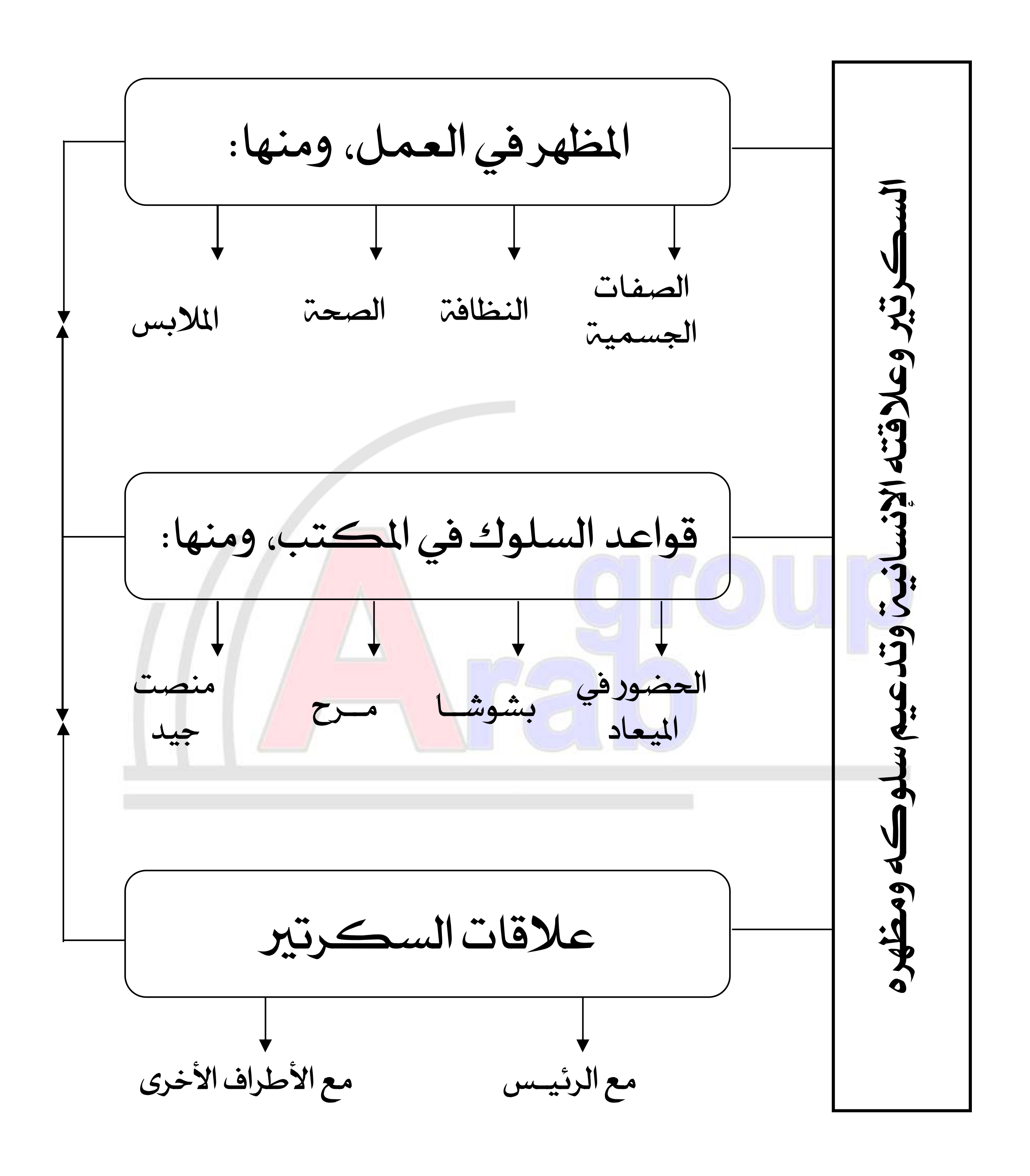
- الحضور في الميعاد .
- بشوشاً في كل وقت .
- متصفاً بالمرح .
- منصتاً باهتمام لتعليمات رئيسه حتى لا يكون في حاجة إلى تكرارها.
- كتوما في الأمور .
- معتنيا بالمكتب .
- هادئا (بمعنى يغلق الباب بهدوء، يتحدث بصوت رقيق وهادئ).
- مقتنيا لمجموعة من المراجع الموثوق بها .

ثالثا : علاقات السكرتير العامة والإنسانية:

- التعامل مع الرؤساء :
- يكون متفهماً لرئيسه «شخصيته – نفسيته – ما يرغب – ما يكره».
- يكتشف هوايات الرئيس وميوله وذلك من خلال التعامل المستمر.
- يتحلى بروح المجاملة، الملاطفة، الكياسة، التي يتمتع بها السكرتير تساعد على تدعيم العلاقات الإنسانية مع الرؤساء..
- قيام السكرتير بتأدية أعماله بسرعة وإتقان وتلبية متطلبات المدير.

- التعامل مع الأفراد من المؤسسات الأخرى: " مثل :المستهلكون – المساهمون – الموزعون – المؤسسات المنافسة – البنوك – الصحفيون.
- يجب على السكرتير أن يوطد علاقاته الإنسانية والاجتماعية مع هذه الفئات وذلك بإتباع التالي :

- الاهتمام بقاعة الاستقبال من حيث الأثاث الذي يشعر الجمهور باهتمام المؤسسة بهم .
- أن يحسن السكرتير معاملة الجمهور، ودخولهم للمدير بسرعة.
- أن يشرف على الحفلات السنوية والقومية والدينية.
- يوزع على الجمهور الكتيبات والنشرات عن مشاريع الشركة المستقبلية.
- يظهر للجمهور الدور الهام الذي تقوم به المؤسسة في مجال الخدمة الاجتماعية ومساهمتها في تطوير الاقتصاد الوطني.


السكرتير وعلاقته الإنسانية وتدعيم سلوكه ومظهره
المظهر في العمل، ومنها:
الصفات الجسمية
النظافة
الصحة
الملابس
قواعد السلوك في المكتب، ومنها:
الحضور في الميعاد
بشوشاً
مرح
منصت جيد
علاقات السكرتير
مع الرئيس
مع الأطراف الأخرى

وفيما يلي سنعرض مفهوم الجمهور وكيفية التعامل معه وكذلك بعض الخطوات الذكية للتعامل مع الرؤساء:

مفهوم الجمهور:

الجمهور في المفهوم العام يدل على أية رابطة فضفاضة لأفراد تجمع بينهم مصالح مشتركة أو قاعدة ثقافية مشتركة ورسائل مختلفة من الاتصال ... وهناك من يعرف الجمهور بأنه مجموعة من الناس يسهل السيطرة عليهم وتوجيههم وإسقاط المعلومات إليهم بحيث يكون سلوك هذا الجمهور في الاتجاه المرغوب فيه.

والجمهور هو أهم متغير في عملية الاتصال، فإذا لم يكن لدى خبير الاتصالات فكرة جيدة عن طبيعة الجمهور العقلية والعاطفية وخصائصها الأولية فسوف يحد ذلك من مقدرته على التأثير والإقناع مهما كانت مقدرته الاتصالية ومهما أحسن اختيار طريقة التعامل .

فالجمهور هو الذي يحدد مدى فاعلية الرسالة، والجوانب المتعلقة بالجمهور والتي تؤثر على فاعلية المضمون عديدة ......جنسه وسنه وشخصيته وخلفيته وتجاربه وعواطفه وتعليمه وثقافته وظروفه النفسية والاجتماعية والحضارية والسياسية .

أهمية تحديد الجمهور وأبعاد دراسته :

يمثل الجمهور أهمية مركزية في عملية الاتصال. فلا اتصال دون جمهور ومصدر نجاح وفاعلية الاتصال يعتمد على كيف يستقبل الجمهور ويدرك ويفسر الرسالة؟ وكيف يتصرف إزاء مصدر الرسائل؟ وهل يتفاعل معه؟ وهل يقبل على هذا المصدر وحسب؟ وما وسائل الاتصال المناسبة لكل فئة من الجمهور؟ وأي الأوقات أنسب لإتمام هذا الاتصال؟

فدراسة الجماهير ومعرفة بواعث سلوكياتها وكيفية تكوين أحكامها من أهم المسئوليات لخبير الاتصالات حتى يستطيع الوصول إلى فئات الجمهور التي لها علاقة بأهداف الاتصال. وحتى نتمكن من رسم الخطط العلمية الكفيلة بالإعلام والإقناع لإزالة سوء الفهم والتحيز والوصول إلى التوافق الاجتماعي. كما تفيد هذه الدراسات في توفير الكثير من الجهد والنفقات، لأنها تركز على الهدف مباشرة فلا تتفرق الجهود.

علاقة الجمهور بالمرسل :

تؤثر علاقة كل من المرسل والمستقبل ببعضهما على فاعلية الاتصال.. فالمرسل لا يحتاج جمهوره. وإنما يتعامل مع جمهور واقعي قائم بالفعل.. وعليه أن تكون لديه توقعات حول الجمهور ومدى تقبلهم له وحول شكل استجابة الجمهور لرسائله والعلاقة بين مدى تقبلهم له ومدى تضمن الرسالة لأفكار مقبولة أو غير مقبولة من وجهة نظر الجمهور.

علاقة الجمهور بالرسالة :

وعلى ضوء الفهم للجمهور الوقوف على خصائصه وتوقع ردود أفعاله وتصوراته لمرسل الاتصال يستطيع المرسل أن يتعرف على مدى إدراك الجمهور لرسالته ويكيف بالتالي الرسالة وفقاً لخصائص الجمهور كما يفهمها المرسل. ويتعلق هذا التكييف بجوانب متعددة ترتبط باختيار الموضوع وتحديد الهدف من الاتصال واختيار لغة الاتصال واختيار المادة المساعدة في الرسالة كالصور والمؤثرات الصوتية.

أنواع الجمهور:

توجد معايير عديدة لتصنيف الجمهور ويهمنا هنا المعياران الآتيان:

أولاً : تصنيف الجمهور وفقاً للسمات :

ويقسم الجمهور وفقاً للسمات إلى الأنواع الآتية:

- وفقاً للسمات الشخصية .
- وفقاً للسمات الاجتماعية والفردية :

وتشتمل على التقسيمات الآتية

- تقسيم وفقاً للاتجاه نحو الموضوع .
- تقسيم وفقاً للمعايير الثقافية .
- تقسيم وفقاً لدرجة الاستعداد للاقتناع .
- تقسيم وفق لبعض السمات العامة .

ثانياً : تقسيم الجمهور وفقاً للحجم :

وينقسم الجمهور وفقا للحجم إلى الأنواع الآتية

- الجمهور الخارجي العام .
- الجمهور الداخلي العام .
- الجماهير النوعية الداخلية والخارجية .
- جمهور المنظمات الأخرى .



القواعد العشر للتعامل مع الجمهور

1- ابتسم عندما تلتقي بالشخص الآخر .

2- أعمل علي أن يتم الاتصال البصري بينك وبينه .

3- كن البادئ بالترحيب والمصافحة .

4- استعمل اسم الشخص لدي مخاطبتك إياه .

5- لا تتكلم بصوت منخفض جداً ولا مرتفع جداً .

6- عندما تكون أنت المضيف، أظهر ضيافتك بتقديم القهوة أو المرطبات .

7- إذا كنت أنت الضيف فاحصل علي معلومات عن مضيفك وعن الآخرين .

8- استعد للزيارة بشكل جيد ، احصل علي ما تستطيع من معلومات عن الشخص وعن شركته .

9- التزم بالأصول وقواعد اللباقة .

10- كن مستمعاً أكثر منك متكلماً .

خطوات ذكية للتعامل مع الرؤساء

1- قم بذكر موضع مراسلاتك مع رئيسك

إن المدراء أناس كثيري المشاغل وغالباً ما يكون لديهم أكثر من مرؤوس. فلا تتوقع من رئيسك أن يكون متابعا لكل تطور في نطاق عملك، أبدأ كل مذكرة مهمة بتوضيح شبيه بالتالي "إن آخر موعد لي لتحضير خطة لتدريب القسم الفلاني هو يوم الخميس، ولقد طلبت مني في الأسبوع الماضي أن أقوم بمراجعة القسم الخاص بمهارات الاتصال لزيادة التركيز علي مهارات التعامل مع الآخرين ، وإليك ما توصلت إليه".

2- كن مباشرا وواضحا ومقتصدا في الكلام :

إن المدراء لا يريدون أن يلعبوا معك لعبة التخمين. استعمل لغة واضحة واقتصد في استعمال الكلمات، اجعل ما تكتبه منظماً وتخلص من العبارات الزائدة. ولكن حين تتكلم عليك ألا تكون متسرعاً وأيضاً .. لا تكن مغلق الشفتين .

3- توقع الأسئلة التي ستواجهها والمعلومات التي يبحث عنها مديرك:

إن أفضل شرح موجز لموضوع ما هو الذي يجيب علي معظم الأسئلة، وإذا كنت قد قمت بدراسة مديرك فإنك ستعرف المنحني الذي ستأخذه الأسئلة التي سيوجهها إليك ، كن مستعدا للإجابات وستبدو عظيما في نظره .

4- تعلم أسلوب رئيسك في الكتابة وعلاقته بالآخرين

حاول أن تتبع أسلوبه (وخصوصاً عندما تكتب) أو عندما تتصرف نيابة عنه وخلال فترة وجيزة سيقوم رئيسك بالتوقيع علي الرسائل التي تكتبها دون أن يقرأها .

5- تقبل النقد بروح طيبة

لا تأخذ موقفاً دفاعياً بل اظهر رغبتك في الاستعداد لتحسين كفاءتك . إذا كانت ردة فعلك سلبية تجاه النقد فقد لا يوجه إليك النقد ثانية إلا بعد فوات الأوان، وبعد أن يكون النقد قد تراكم ضدك حتى أصبح كالإعصار .

6- تقبل المديح الموجه إليك بشكل حسن .

تقبل المديح الذي استحققته بعيداً عن التواضع الزائف أو إنكار للمنحة التي يهبك إياها من قام بمدحك، إن المطلوب منك كلمة بسيطة في مثل هذه الموقف .. إنها كلمة : شكراً .

7- عالج رئيسك بلباقة

لا تتحد أو تهدد ولا تنتقد، لا تقل له: "كنت مخطئاً بخصوص.." عندما يكون باستطاعتك أن تقول : "أني أتساءل إن كان بإمكاننا أن نلقي نظرة أخري علي قرار (لا تقل قرارك) .."

8- أمدح رئيسك ولكن لا تنافقه:

إن الرؤساء بحاجة إلي من يربت علي كتفهم بين الحين والآخر وإذا قام المدير بأداء عمل ناجح فلا تتردد في أن تقول له "إن قرارك بتعيين مديراً للعلاقات العامة كان أمراً هاماً في تحسين علاقتنا بالصحافة" ولكن تجنب أن تكون مبتذلا "أن فكرتك في تعيين مدير للعلاقات العامة يعطيني المزيد من الأدلة علي أحقيتك في أن تكون المدير".

9- لا تقدم وعوداً لا تقدر عليها لتكسب ود المدير

إن الوعد دعوة للإخفاق . إضافة إلي ذلك فإن الأعمال المميزة تكون أقوي عندما لا تكون ناتجة عن وعود سابقة .



الوحدة الرابعة

دور السكرتير في الاجتماعات

نظرا لتطور الإدارات الحديثة وازدياد حجم المشروعات فقد أدى ذلك إلى عدم الاعتماد على اتخاذ القرار الفردي وأصبح لا بد من طرح المواضيع بين يدي المختصين وكافة المسئولين والاستماع إلى الآراء والاقتراحات من قبل الجميع ومن ثم اتخاذ القرار المناسب المبني على التشاور واتخاذ أراء ذوي الخبرة والاختصاص .

تعريف الاجتماعات :

هي إحدى الوسائل الهامة لمناقشة موضوع معين وطرحه بين الحاضرين والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة، ومناقشتها جيداً . بهدف التوصل إلى قرار حكيم، وصائب، يستطيع المسئولين تنفيذه بوفاء وإخلاص كاملين، إيمانا منهم بأنهم وراء صنع القرار.

أهداف الاجتماعات:

- التعاون الكامل بين الإدارة العليا والإدارات التنفيذية في بحث مسائل العمل بهدف إحداث النمو والتطوير المستمر.
- الدراسة التفصيلية للموضوعات المطروحة، والإلمام بالتفاصيل الضرورية للمشاكل الحالية والاستماع لوجهات النظر المختلفة
- الاستفادة بخبرة المختصين، بالاستماع إلى وجهة نظر كل منهم الفنية والعلمية، في أحد الموضوعات المطروحة.
- اتخاذ القرار بأسلوب ديمقراطي يتيح للقائمين على التنفيذ، المشاركة الجادة في أدائه ويتحقق الاقتناع.
- إتاحة التدريب للقيادات الصغيرة وإعدادها مستقبلاً لتحمل مسئولية المشاركة في اتخاذ القرار.
- تحقيق القيادة الجماعية للمؤسسة، بما يحقق للمسئولين فيها الأهداف العليا التي يعملون من أجلها .

أنواع الاجتماعات:

1- اجتماعات دورية.

2- اجتماعات طارئة.

الاجتماعات الدورية : وهي التي يتم تنفيذها بصفة دورية «مرة كل شهر أو شهرين أو كل ثلاثة أشهر»، وتهدف الاجتماعات الدورية إلى:

- متابعة أداء العمل في أقسام وإدارات المؤسسة لبحث التقارير المقدمة من كل جهة، ومدى الالتزام بتنفيذ الأهداف والخطط السابق وضعها.
- الاستماع إلى وجهات النظر في المشاكل المطروحة .ومحاولة الإدارة العليا تقييم الإدارات والأقسام وقيادتها بصفة مستمرة
- محاولة السيطرة على الانحرافات في التنفيذ،قبل ازدياد حجمها، وذلك بإيجاد الحلول الضرورية للمشاكل التي تسببت في تلك الانحرافات.

وظائف السكرتير «الاجتماعات »:

1- وظائف قبل ميعاد الاجتماع .
2- وظائف أثناء الاجتماع .
3- وظائف بعد انتهاء الاجتماع.

1- وظائف السكرتير قبل ميعاد الاجتماع:

- استقبال الطلبات والاقتراحات من المديرين ورؤساء الأقسام المقرر حضورهم الاجتماع وتتضمن الموضوعات التي يرغبون إدراجها في جدول الأعمال للاجتماع القادم، ويتعين عليه إعداد الرسالة المخصصة لذلك، وإرسالها للمسئولين المقرر حضورهم.

- الإشراف على تجهيز مكان الاجتماع على أساس «عدد الحاضرين».
- التأكيد على موعد الاجتماع هاتفياً قبل تاريخ الاجتماع بيوم واحد .
- إعداد المستندات الضرورية اللازم تواجدها على طاولة الاجتماعات للرجوع إليها.

2- وظائف السكرتير أثناء الاجتماع:

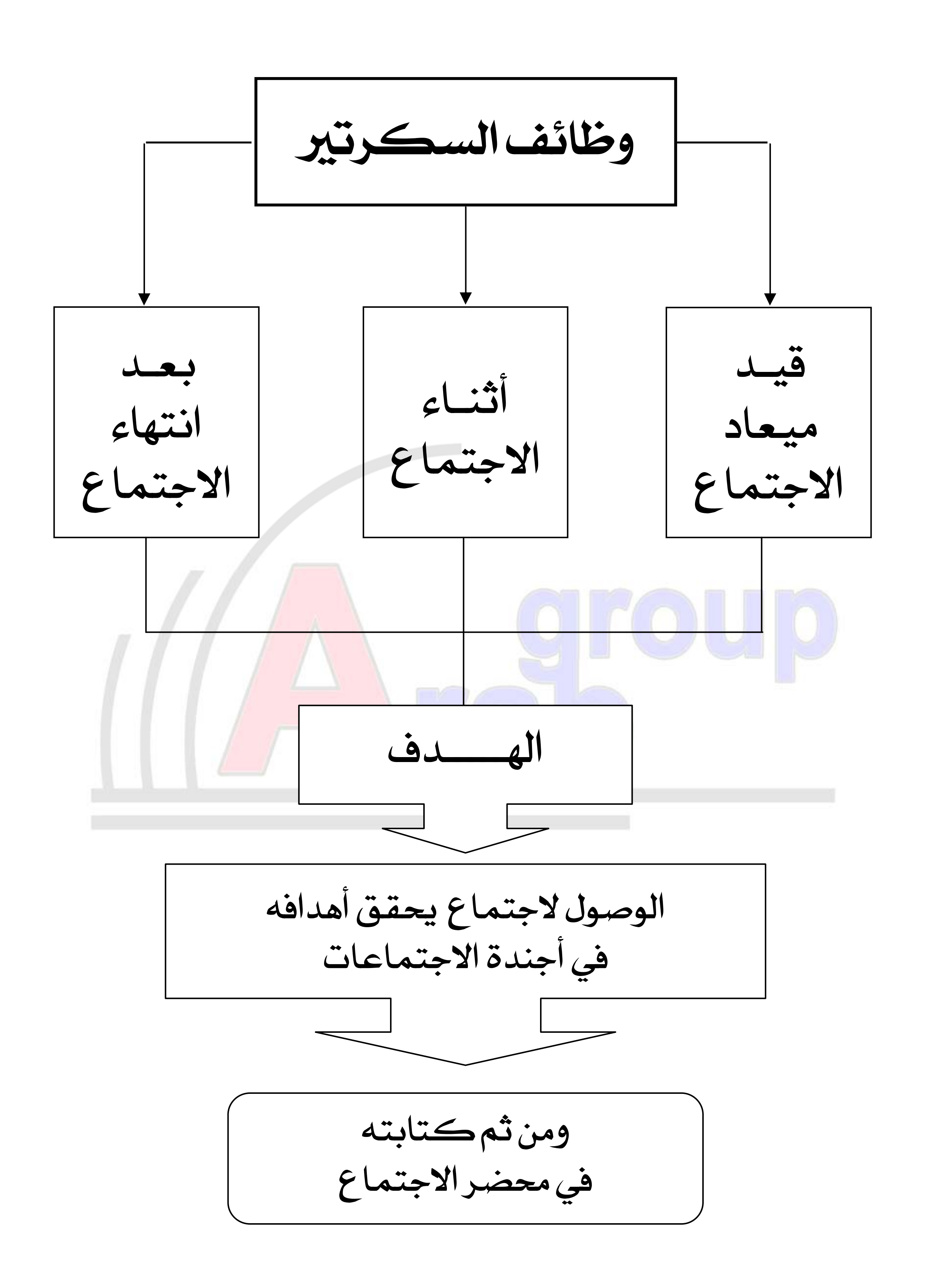
- توزيع المفكرات والأقلام على الحاضرين مع كافة المستندات اللازمة والمؤيدة للموضوعات المقررة بجدول الأعمال .
- الجلوس في مكان مناسب، يتمكن منه من تسجيل وقائع الجلسة بإحدى طرق التسجيل المتعارف عليها سواء كان ذلك «يدوياً - الاختزال - مسجل الصوت».
- بدء تسجيل الاجتماع ويشمل ذلك : افتتاحية الاجتماع «بسم الله الرحمن الرحيم» - ساعة وتاريخ ويوم بدء الاجتماع - تسجيل بدء الجلسة برئاسة (....) وأسماء الحاضرين والمعتذرين وأسماء الغائبين - الآراء والمناقشات التي أثيرت حول كل موضوع بطريقة مختصرة بتسجيل الضروري والهام منها بطريقة مختصرة - القرار الذي اتخذ في كل موضوع، وعدد أصوات الموافقين، والمعارضين ووجهة نظر كل منهم - الملاحظات التي يبديها رئيس الجلسة، لتسجيلها في محضر الاجتماع - ميعاد الاجتماع القادم - ساعة انتهاء الاجتماع- خاتمة الاجتماع وتشمل (التحية والشكر للأعضاء من رئيس الجلسة).

- العمل من جانبه على إنجاح الاجتماع ويشمل ذلك بذل أقصى الجهود لاستمرار راحة الحاضرين وتقديم وسائل الضيافة لهم بموافقة رئيس الجلسة.
- عدم التدخل نهائيا في المناقشات التي تتم أثناء الاجتماع وعدم إبداء وجهة نظر معينة في سير الجلسة حيث لا يعد ذلك من اختصاصه.
- عدم اشتراكه بالتصويت على القرارات التي تتخذ في الجلسة، حيث أن وظيفة السكرتير المشاركة بالرأي في الموضوعات المطروحة بل المعاونة في إنجاح الاجتماع.
- عدم الحديث الجانبي المستمر مع الرئيس أو أحد الأعضاء إلا للضرورة.
- الإشراف الكامل على ترتيب الأشياء التي تم تجهيزها للاجتماع ...

3- وظائف السكرتير بعد انتهاء الاجتماع:

- إذا كان الاجتماع قد تم تسجيله بآلة التسجيل (مسجل الصوت) يتعين على السكرتير إعادة كتابة هذا الاجتماع على مسودات ورقية، تمهيداً لطباعته.
- عرض محضر الاجتماع في مسوداته على الرئيس، تمهيداً للموافقة على طبعه على الكمبيوتر.

- كتابة محضر الاجتماع بشكل منسق،مراعياً الأصول المتبعة في كتابة محاضر الاجتماعات..
- بعد الصياغة النهائية لمحضر الاجتماع وطباعته يتم عمل نسخ كافية لتوزيعها على الأعضاء الحاضرين والاحتفاظ ببعض النسخ منه في ملفات مخصصة لذلك
- يتولى المتابعة لمدى تنفيذ القرارات السابقة التي سبق اتخاذها في كل جلسة من جلسات الاجتماعات
- عرض التقارير التي ترد دوريا وبشكل مستمر على رئيس الجلسة لمتابعتها والوقوف على ما تم تنفيذه من القرارات التي اتخذتسابقاً .
- إعداد نماذج بيانية، تتعلق بالمشاكل التي يتخذ فيها قرار بالرجوع إلى بعض العاملين في المنشأة، لسماع أرائهم فيها، وإعادة عرضها على المسئولين لمناقشة وجهات النظر واتخاذ القرار المناسب...


وظائف السكرتير
قبل ميعاد الاجتماع
أثناء الاجتماع
بعد انتهاء الاجتماع
الهـــدف
الوصول لاجتماع يحقق أهدافه في أجندة الاجتماعات
ومن ثم كتابته في محضر الاجتماع

المبادئ العامة لعقد الاجتماعات الناجحة:

- أن تتوفر سلطة عقد الاجتماع المتمثلة في رئيس الاجتماع بصرف النظر عن مستواه الوظيفي.
- أن يتوفر العدد القانوني لعقد الاجتماع المتمثل في عدد الأعضاء أو ثلث عدد الأعضاء وذلك بحسب طبيعة نظام المنشأة فيما يتعلق بهذا الخصوص.
- أن يكون للاجتماع رئيس، يختار من قبل السلطة العليا في المنشأة أو يتم انتخابه من بين الأعضاء.
- أن تتوفر في رئيس الاجتماع المهارات الإدارية لعقد الاجتماعات، والقدرة على إدارة الحاضرين له بفاعلية.
- أن يكون للاجتماع هدف يسعى لتحقيقه.
- أن تتوفر للاجتماع الوسائل المادية المناسبة من مكان وتسهيلات مادية تساهم في إنجاحه.
- أن يتم الاستعداد المسبق للاجتماع وبالتنسيق مع جميع الأطراف المعنية به.

القدرات والمهارات اللازمة لتنظيم الاجتماعات:

- المعرفة التامة بالاجتماعات وجوانبها الشكلية ومتطلباتها المختلفة.
- الفهم الدقيق لسلطة عقد الاجتماعات.
- القدرة على التنسيق الفعال بين المعنيين لحضور الاجتماع.
- حسن الإصغاء، لتدوين المداولات التي تتم في الاجتماعات.
- القدرة على استخدام بعض التجهيزات المكتبية التي تساعد في تنظيم الاجتماعات.
- القدرة على التعامل مع المدعوين بمختلف مستوياتهم الإدارية.
- إتقان التحدث بلغة أجنبية أو أكثر.

عشرون طريقة للوصول إلى اجتماعات فعالة :

1- ضع في نفسك هدفا أو أهدافا للاجتماع.

2- حدد الأفراد الذين ينبغي حضورهم للوصول إلى أهداف الاجتماع.

3- قلل عدد المجتمعين إن أمكن.

4- حدد مكان ووقت بداية الاجتماع والتاريخ بدقة.

5- حدد وقت النهاية أيضا.

6- لا تضع وقت الاجتماع قريبا جدا مما يسبب ارتباكا في المواعيد لدى المدعوين للاجتماع ولا تضعه بعيدا جدا مما يجعله في طي النسيان.

7- ضع الأفكار التي تريد وصولها إلى المدعوين للاجتماع مرتبة في ورقة.

8- كلف أحد الأفراد بإبلاغ الجميع للحضور .. وإبلاغهم بأفكار الاجتماع إن أمكن.

9- تابع من كلفته للتأكد من وصول الرسالة لجميع المدعوين.

10- ابدأ مع بداية الوقت فإن تأخير البدء يضعف من عزيمة المنضبطين.

11- قسم وقت الاجتماع إلى أقسام .. وضع القسم الأول لمناقشة بعض الأمور الاستشارية التي لا تحتاج حضور الجميع .. ولكن بعض المتأخرين سيشعر بالتقصير أو بفقد شيء ما بسبب تأخره عن البدء.

12- التذكير بالإخلاص لله عز وجل والبذل لله والدعوة إليه والاهتمام بالمصالح العامة والتحذير من المزالق الشيطانية في تقديم المصالح الخاصة وذم الخلاف .

13- توزيع الأدوار في المناقشة والحزم في تنظيم ذلك من أدوار مدير الاجتماعات الناجح.

14- التعرف على طبائع الأفراد والاستفادة من كل شخص بالطريقة التي تخدم المصلحة العامة .

15- توزيع الأعمال المطلوبة خلال الاجتماع وتحديد وقت النهائي لتسليم كل عمل.

16- حدد في بداية الاجتماع تقسيم الوقت والبدء والنهاية .. وبعض الموضوعات التي ينبغي النقاش فيها ..

17- ضع شخصا متخصصا للكتابة وتدوين وتلخيص الأفكار المطروحة ويمكن تسميته سكرتيرا للاجتماع.

18- قبل الانتهاء من الاجتماع على مدير الاجتماع تحديد موعد ومكان الاجتماع القادم .. مع طرح الأفكار التي ينبغي مناقشتها أو متابعتها في المرة القادمة.

19- شكر أصحاب الهمم العالية وتعزيز جهودهم .. والتفكير في الوسائل العملية النافعة لرفع همم المقصرين والبحث عن أسباب التقصير والتفكير والتعاون معهم على تجاوز العقبات الظاهرة.

20- في بداية الاجتماع التالي يتم التذكير بأهم الأمور المطلوب متابعتها منذ الاجتماع الماضي.


group
Arab

الوحدة الخامسة

أهمية إدارة الوقت..
كيف تتصارع مع الوقت وتكسب

تقول الحكمة العربية (الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك) لذلك يجب علينا التركيز على أهدافنا، ومعرفة الأولويات، وتنظيم الوقت، فنحن نعيش في عصر السرعة الذي لا يرحم المتباطئين والاتكاليين، وللوصول إلى حياة مثالية عملية، علينا تنظيم شؤون حياتنا، من خلال هذه الخطوات التي وضعها باحثون مهرة، وخبراء اختصاصيون ألا وهي:

أولاً- ركز على أهدافك:

حيث يتوجب عليك أن تكون إيجابياً في تصرفاتك، وأن تكون قديراً في أدائك، فتفعل الشيء على صورته الصحيحة، والحرص على تبني الأهداف والطموحات والواضحة عن طريق ما يلي:

أ- اشترك مع رئيسك في تحديد أكثر المجالات التي تتطلب تحقيق نتائج ملموسة.

ب-حدد أهدافاً معينة ترغب في تحقيقها سواء على المدى القريب أو البعيد.

ج- استخدم معايير مناسبة لتتبع مستوى أدائك.

د- تأكد من أن أهدافك وطموحاتك تتفق مع الأهداف الخاصة بإدارتك أو بالمؤسسة عموماً، وأنها تعكس احتياجات العملاء.

و- حدد مواعيد لمراجعة الأداء على مدار السنة.

هـ- وازن بين الأولويات والأهداف، واستشر رئيسك وعملاءك والموردين الذين تعمل معهم إذا لزم الأمر.

ز- راجع مستوى تقدمك ونجاحك بصفة منتظمة.



ثانياً- حدد أولوياتك:

كي تستطيع إنجاز الأعمال المطلوب منك تنفيذها بالسرعة القصوى، وذلك بواسطة الإرشادات التالية:

أ- حدد أولوية الشيء تبعاً لأهميته، والسرعة المطلوبة لإنجازه.

ب- خطط لإنجاز الأعمال الهامة والعاجلة أولاً، ثم الأقل أهمية وهكذا.

ج- طبقاً لمبدأ باريتو، فإن نحو 80٪ من نشاطاتك تتوزع على نحو 20٪ من وقتك، لذا حاول أن تركز على الوقت القصير المنتج بدلاً من الوقت الطويل الضائع.

هـ - أعد باستمرار تقييم نشاطاتك في ضوء أهدافك الشخصية وأولوياتك التي تسعى لتحقيقها، ورتب نفسك على هذا الأساس.


1
2
3
4
مهم
غير مهم
عاجل
غير عاجل

ثالثاً- نظم وقتك:

التخطيط عامل حيوي من عوامل النجاح لذلك عليك أن تتحكم بوقتك وتنظمه وتذكر أن الفشل في التخطيط هو تخطيط للفشل ولتحقيق ذلك بكفاءة وفعالية فإنه يجب عليك القيام بما يلي:

- خذ استراحة في الأوقات التي تشعر فيها بأنك لا تستطيع أن تعمل أو تفكر بكفاءة.
- أنجز المهام التي تحتاج إلى تفكير عميق حين تكون في أفضل حالاتك.
- احرص على أن تشغل يومك بأعمال ذات قيمة، ولا تقم بأي عمل غير ذي أهمية لمجرد شغل وقت الفراغ.
- قم بمهمة واحدة في كل مرة تنوي فيها عمل شيء.
- خصص وقتاً للاسترخاء والراحة، كي يساعدك على استعادة قوة التركيز وإطالة فترة نشاطك، ويخلصك من الإحساس بالخمول.

رابعاً- استخدام منظمات الوقت:

وهناك عدة طرق من منظمات الوقت التي ستساعدك على تنظيم الوقت فيما لا يفيد واستغلاله على أحسن صورة ومن هذه المنظمات المفكرة الشخصية، المخطط اليومي، المخطط الأسبوعي، الشهري، لوحات الحائط، لوحات المحادثة، البريد الصوتي والبريد الإلكتروني.

وبعد أن تحدد منظمات الوقت المناسبة لك اتبع ما يلي:

أ- جهز نفسك بالأدوات اللازمة.

ب- قم بالتجربة، وقد تستهلك محاولتك الأولى جزءا كبيرا من وقتك، لكن لا تقلق، فبمرور الوقت ستزيد سرعة أدائك.

ج- في نهاية كل شهر راجع كيف سارت الأمور، وما هي العوامل التي ساعدتك وكيف، وما هي العوامل التي أعاقتك.

د- عدل أسلوبك وجربه مرة أخرى في الشهر التالي.

هـ- داوم على المحاولة والمراجعة حتى تتوصل إلى أنسب الطرق.

خامساً- تجنب عوامل إضاعة الوقت:

من السهل أن تضيع وقتك إذا لم تكن حريصا في استغلاله ولذلك نقدم لك بعض النصائح العملية كي تتجنب إضاعته فيما لا يفيد:

أ- المداومة على تدوين الوقت وهو أمر قد يبدو عسيراً ولكن يستحق العناء، فلن تتحسن أبداً إلا إذا وضعت يدك على المشكلة.

ب- حدد الأسباب الأساسية لإضاعة الوقت.

ج- تجنب إيقاع اللوم على الآخرين في إضاعة وقتك، حمل نفسك المسؤولية.

د- إذا لم تتمكن من التخلص من أسباب إضاعة الوقت، فحدد الوسائل التي يمكنك على الأقل أن تخفف من حدة أثرها السلبي وفي النهاية كن قاسياً على الوقت لطيفاً على الناس.

كيف تتصارع مع الوقت وتكسب

إن الوقت سلعة فريدة أعطيت بالتساوي لكل فرد بغض النظر عن العمر والموقع ، ويسير الوقت دائماً بسرعة محددة وثابتة ، لذا يجب عليك إدارة وقتك بكفاءة وفعالية.

دقق في استخدامك لوقتك :

دقق في الطريقة التي تستخدم بها وقتك ، وذلك بأن تحتفظ بمذكرات أو يوميات مبسطة لمدة أسبوعين ، بعدها تستطيع تحديد أين وكيف أمضيت وقتك.

ستكشف دراسة متابعة الوقت أن المهام والأنشطة تتطلب معظم وقتك. وسيكشف تحليل هذا التدقيق أيضاً وجود نمط معين في جدول عملك ، كما ستكشف العوامل التي تضيع وقتك ، وتقترح لنفسك إمكانات الانضباط ، وتعطيك رؤية جديدة لعاداتك وطرقك في العمل .

أسباب مضيعات الوقت

أولاً : سوء التخـطـيـط

- عدم وجود أهداف / أولويات / تخطيط .
- محاولة القيام بأمور كثيرة في وقت واحد.
- عدم الصبر .

ثانيا : عدم وجود تنظيم فعال

- عدم التنظيم الشخصي .
- خلط المسؤولية والسلطة .
- تعدد الرؤساء .

ثالثا: التوظيف

- موظفون غير مدربين.
- الزيادة أو النقص في عدد الموظفين .
- التغيب / التأخر / الاستقالات .

رابعا : التوجيه

- التفويض غير الفعال .
- نقص الدافع / اللامبالاة .

- نقص في التنسيق / وفي العمل .

خامساً: الرقـابة

- المقاطعات الهاتفية .
- الزائرون المفاجئون .
- عدم القدرة على قول (لا).
- نقص الانضباط الذاتي .

سادساً : صنع القرارات

- التأجيل / التردد.
- طلب الحصول على كل المعلومات.
- قرارات سريعة.

أسباب مضيعات الوقت



فوائد تنظيم الوقت

- تحقيق نتائج أفضل في العمل .
- تحسين نوعية العمل.
- زيادة سرعة العمل .
- التخفيف من ضغط العمل .
- تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها .
- زيادة المرتب .
- تعزيز الراحة في العمل .
- تحسين نوعية الحياة غير العملية .

إن ما نقوم به خلا الـ 86400 ثانية من كل يوم هو ما يحدد في النهاية درجة نجاحنا في المهنة التي اخترناها .

اختصر سنوات من حياتك

أقوى سبيل لضغط الوقت هو أن نتعلم من خلال تجارب الآخرين، إذ إننا لا نستطيع في الواقع أن نتحكم في الوقت ما دامت إستراتيجيتنا الأولية التي نتبعها للتعلم والتحكم في عالمنا مبنية على التجربة والخطأ، إن الاقتداء بأولئك الناس الذين حققوا نجاحاً في حياتهم يمكنه أن يجنبنا سنوات من الألم .

سلوكيات و معتقدات تؤدي إلى توفير الوقت

1- احتفظ دائما بقائمة المهام.

2- التحضير للغد .

3- استخدام أدوات تنظيم الوقت .

4- استخدم التليفون بفاعلية .

5- اعرف نفسك ودورات أدائك اليومي ذهنيا و بدنيا

6- انشر ثقافة إدارة الوقت .

7- عدم الاحتفاظ بمهام معقدة (تقسيم المهام إلي مهام فرعية) .

8- لا تحتفظ بالمهام الثقيلة علي نفسك (انته منها فورا).

9- لا تكن مثاليا .

10- رتب أغراضك .

11- الاتصال الفعال (التأكد من وصول الرسالة كما تعنيها).

12- لا تتأخر في الوصول لمكان العمل .

13- التحضير للمهام المتكررة List Check .

14- تجميع المهام المتشابهة .

15- راقب الوقت في أي مهمة تقوم بها.

16- تأريخ المهام (حدد لنفسك تاريخا أو زمنا للانتهاء من أي مهمة) .

17- المساومة في تحديد المواعيد .

18- لا تحتفظ بمهام ناقصة (انته من كل مهمة بدأتها) .

19- لا تهمل كلمة "شكرا".

20- لا تقدم خدمات لا تجيدها .

21- تعلم القراءة السريعة .

22- استغلال وقت السيارة – الانتقال – السفر .

23- لا تحتفظ بمقاعد مريحة في مكتبك .

24- علق لافتة مشغول إنهاء المهام المحتاجة للتركيز .

اختبار الاتصالات غير المفيدة

م	البيان	أحياناً	دائماً	أبداً
1	أسرع في الإجابة على الهاتف؟			
2	أقضي وقتاً أكثر من اللازم على الهاتف ؟			
3	أعيد غالباً الاتصال لأنني أنسى أن أقول شيئاً؟			
4	أقطع اجتماعاتي بسبب الاتصالات؟			
5	أطلب الأرقام ثم أنسى من طلبت؟			
6	أتوقف عن عملي لأنني تذكرت فجأة أنه على إجراء مكالمة ما ؟			
7	أجيب على كل الاتصالات رغم وجود من يستطيع القيام بذلك عني ؟			
8	أمضي أكثر من ثلاثين ثانية مع البائعين غير المرغوب فيهم ؟			
9	أنهى المكالمة دون الحديث عن كل المواضيع التي أردت طرحها ؟			
10	أبعثر اتصالاتي عشوائياً خلال النهار ؟			
11	اكتب الملاحظات على أقرب قطعة ورق أمامي؟			
12	أنسى أن اخبر الآخرين عن الاتصالات التي وصلت إليهم ؟			



لكل جواب "أحياناً " علامة واحدة – ثلاث علامات لكل "دائماً " – ولا شيء لكل "أبداً " . إذا وصل المجموع إلى الستة عشر أو أكثر فهذا يعني أننا من الذين ينفقون الكثير من وقتهم على الاتصالات غير المفيدة وأنه علينا أن نعيد النظر في تصرفاتنا حيال الهاتف .

استقصاء

هل تحب وظيفتك أم تكرهها ؟

في كثير من الأحيان يستغرقنا العمل لدرجة لا نعرف فيها ما إذا كنا نحب الوظيفة التي نقوم بها أم نكرهها. ونقدم لك هذا الاختبار البسيط لتعرف ما مدى محبتك لوظيفتك، ضع دائرة حول إجابتك عن هذه الأسئلة، ونود الإشارة إلى أن بعض الإجابات قد وضعت على سبيل الفكاهة:

يمكن وصف ضمانات التقاعد والإعانات والامتيازات الأخرى في وظيفتك بأنها :

أ- سخية للغاية .

ب- عادلة ومتوسطة.

ج- هي كل ما أستطيع تهريبه من المكتب دون علم حرس الشركة !.

لقد علمتني وظيفتي :

أ- العمل الشاق والتضحية .

ب- الإخلاص والحماس .

ج- أن أحرص أن يكون لدى دائماً كبش فداء .

عندما أسمع عبارة " رحلة جماعية لموظفي الشركة " فإن أول ما يخطر ببالي هو :

أ- فرصة ممتعة بعيداً عن روتين العمل .

ب-وقتاً للمرح أقضيه مع زملائي

ج- التطفل على حقائب طعام الموظفين .

إذا شب حريق في المكتب ، فإن أول شيء أقوم به هو :

أ- إنذار زملائي في العمل وأعضاء الإدارة .

ب- أحمل معي خارج المبنى كل ما أستطيع أن أحمل من الملفات والوثائق المهمة.

ج- فرصة لطهي بعض المشاوي !

عندما يحين وقت إجازتي السنوية :

أ- أتأكد أن جميع الأعمال الموكلة إلى قد تم إنجازها.

ب- أقوم بتعديل رسالة الترحيب المسجلة على البريد الصوتي في مكتبي حتى يعلم من يتصل بي متى سأعود.

ج- أقوم بتحديد أكبر عدد ممكن من مقابلات التوظيف مع الشركات الأخرى.

عندما تتعطل إحدى الأجهزة المهمة في المكتب ، فإنني :

أ- أعلم المسؤول عني مباشرة بذلك .

ب- أتصل بالخبير الفني لإصلاحها .

ج- أعلن عطلة رسمية .

إذا اكتشفت خطأ كبيراً في السجلات المالية ، فإنني :

أ- أعلم المسؤول عني مباشرة .

ب- أحدد مصدر الخطأ .

ج- أحول الأموال الزائدة إلى رصيدي الشخصي .

يمكنني الحكم على رئيسي بأنه :

أ- أفضل شخص مقدر عملت معه .

ب- شخص متفهم ومقتدر .

ج- شخص لا يفهم كيف يعامل مرءوسيه .

إذا تعطلت سيارة رئيسي الثمينة جداً ، فإنني :

أ- أعرض عليه مساعدته في التنقل من وإلي العمل .

ب- أعطيه أسم ورقم هاتف شركة تأجير سيارات جيدة .

ج- أنصحه في البقاء في المنزل إلى حين إصلاح السيارة .

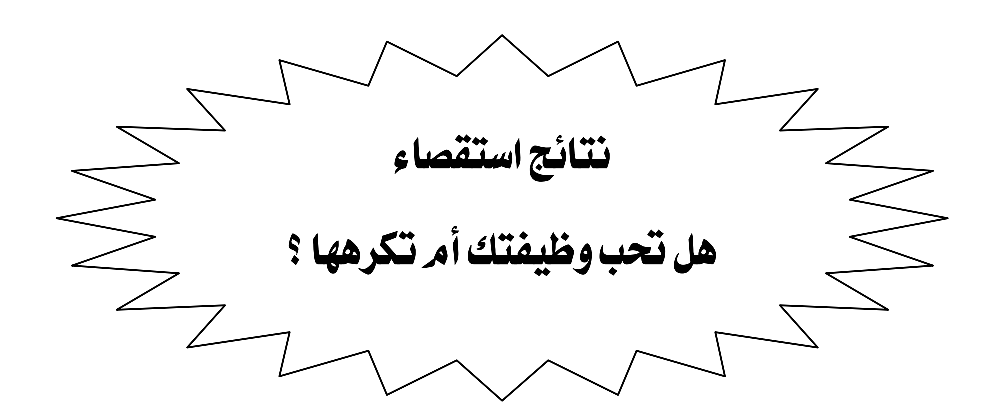
على العموم فإن وظيفتي تجعلني أشعر بالرغبة في:

أ- الرقص من الفرحة .

ب- أبتسم .

ج- الامتعاض والإعياء .





أعط نفسك نقطة عن كل إجابة (أ) ونقطتين عن كل (ب) وثلاث نقاط عن كل إجابة (ج) وإذا كان مجموع النقاط .

- ما بين 1-10 فهذا يعني أن تعمل في وظيفة مثالية .
- ما بين 11-19 فهذا يعني أن أصدقائك يغبطونك على وظيفتك ويلحون عليك أن تساعدهم في الحصول على وظيفة في الشركة التي تعمل فيها .
- ما بين 20-30 فهذا يعني إنك مستعد لاستبدال وظيفتك بوظيفة مسلك المجارى وبأجر أقل وتعتبرها مع ذلك خطوة نحو الأمام .

ضغوط العمل وعلاقتها بتخطيط الوقت

يتعرض السكرتير الخاص لعدة ضغوط يومية لا مفر من مواجهتها ، الأمر الذي يتطلب ضرورة التعامل معها بالرغم من المشكلات الصحية والنفسية المصاحبة لهذه الضغوط فأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم والأرق والاكتئاب والحقد واللامبالاة..... الخ، كل هذه علامات أو أعراض الضغوط .

وإذا تحدثنا عن ضغوط العمل وأثرها على الإنسان عامة ، نلاحظ عدة عوامل لهذه الضغوط لها أثر كبير على أداء الأعمال مثل:

- الانفعال .
- النسيان.
- عدم القدرة على التركيز.
- التوتر
- اتخاذ قرارات خاطئة.
- اللامبالاة.
- الحقد.
- الاكتئاب النفسي.

ولاشك أن إدارة هذه الضغوط ، أمر هام بحيث تقل هذه الأعراض ويقل أثرها على أداء السكرتير.

وإذا انتقلنا إلى أسباب حدوث هذه الضغوط نراها تتركز في الأسباب التالية:

- الأعمال الروتينية.
- عدم القدرة على تحديد الأولويات.
- التفكير الخاطئ غير المنطقي.
- النظرة السلبية للحياة.
- مواجهة التغيير والتحديث.
- التكليف بأعمال أكثر من اللازم.
- التكليف بأعمال أقل من اللازم.
- التكليف بأعمال تتحدى القدرات.
- التكليف بأعمال متعارضة.
- الخوف من المستقبل.
- السعي إلى التميز.
- المضايقات سواء من الغير أو من مناخ العمل وطبيعته.

كيف يمكن إدارة وقتك بصورة فعالة في ظل ضغوط العمل؟

إن أسلوب مواجهة ضغوط العمل لمنعها هو أفضل وسيلة لإدارة الأعمال في ظل وجود هذه الضغوط وهذه المواجهة تمكن الموظف من إدارة وقته بصورة فعالة نظراً لعدم ضياع الوقت نتيجة أعراض هذه الضغوط من توتر وقلق واكتئاب فمما لاشك فيه أن التعرض للضغوط وعدم السعي لمواجهتها يساهم مساهمة فعالة في أمرين:

- عدم القدرة على تخطيط الوقت.
- القدرة على تخطيط الوقت ، ولكن فشل العمليات التنفيذية له وبالتالي عدم الاستفادة من هذا التخطيط.

لذا وجب مواجهة هذه الضغوط للقضاء عليها أو التعايش معها ومن الأساليب المتبعة في مجال التخلص من ضغوط العمل ما يلي:

الأساليب المهنية

- تحديد الأولويات.
- تنظيم الوقت.
- المرونة في التعامل مع الغير.
- ضرورة مواجهة المشاكل.
- وضع برامج زمنية لحل المشكلات.
- القدرة على الرفض في بعض الأحوال التي تتطلب ذلك.
- السعي إلى الاجتهاد وليس الكمال (الكمال لله وحده).

الأساليب الرياضية

- الرياضة البدنية.
- تمرين التنفس.
- الاسترخاء والاستجمام.
- ممارسة هواية رياضية بانتظام.

أساليب أخرى

- الصلاة.
- القراءة.
- مشاهدة التليفزيون.
- الاستعانة بالأقلام الطبية (الموسيقية) لإذابة الضغوط.
- تفريغ الهموم أولاً بأول والتحدث مع الغير بشأنها.



Arab
group

المراجع

د.أحمد الكردى .. بحث مأخوذ من الإنترنت.

د. أحمد محمود أبو الرب، السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب، غير مبين دار النشر 2008.

د. بشير إبراهيم دنداح، د.عبد الحميد رضا عبد اللطيف، التجهيزات الآلية المكتبية، الرياض: معهد الإدارة العامة، 2006.

د. سيد جب الله، السكرتارية والأعمال المكتبية، غير مبين دار النشر، 2005.

د.عبد الفتاح دياب، إدارة الوقت.. برنامج تدريبي – المجموعة الاستشارية العربية.

د. عبد الرحمن توفيق، السكرتارية، الجزء الثاني، مركز الخبرات المهنية بميك، 2011.